



Capo I - Termini e Condizioni Abbonamento Platform Metacasa

Definizioni

Ai fini del presente contratto, i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

- Hardware: insieme di componenti elettroniche (elaboratori, memorie di massa, memorie di elaborazione, etc.)
- Software: insieme di programmi che gestiscono e specializzano il funzionamento dell'Hardware (sistema operativo, database, programmi applicativi, etc.)
- Intranet: rete locale di tutte le componenti Hardware/Software ad accesso esclusivo del Cliente
- Internet: rete mondiale degli elaboratori ad accesso pubblico
- Web: servizio di accesso ai contenuti (dati, servizi di elaborazione, etc.) di Internet
- Web Browser: programma che consente di "navigare" nel Web
- Hosting: servizio di allocazione di risorse Hardware/Software su elaboratori remoti
- Backup: copia di sicurezza dei dati
- Modalità SaaS (Software as a Service): modello di distribuzione del Software il cui utilizzo è previsto tramite Internet
- Assistenza tecnica: attività prestata dal Fornitore per risolvere eventuali difetti o malfunzionamenti del Software

Premesse

La società Metacasa srl, con sede a Bologna in viale Pietro Pietramellara n.35/f, P.Iva\CF 04064601208, iscritta al Registro delle Imprese di Bologna, di seguito denominato "Fornitore", sviluppa, distribuisce e mantiene il software gestionale denominato "METACASA".

Il software integra una piattaforma informatica che permette di semplificare la compravendita di immobili grazie all'integrazione di servizi a supporto dei Professionisti del settore immobiliare.

I servizi proposti consentono al Cliente di usufruire del software in Modalità SaaS, tramite servizio Hosting gestito da terze parti.

Il software gestionale non esegue altre funzioni e non prevede altri moduli che non siano previsti nel pannello di controllo della stessa piattaforma.

Il Cliente ha preso visione ed è a conoscenza delle funzionalità del software gestionale, reputandole adeguate alle proprie esigenze.

Tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue:

1. Oggetto del contratto

1.1 Il presente contratto ha per oggetto l'utilizzo del software gestionale denominato "METACASA" tramite appositi servizi pubblicati sul Web, secondo la tipologia di licenza scelta dal Cliente, a fronte del pagamento dei corrispettivi di cui all' articolo 8 (Corrispettivi e condizioni di pagamento) del presente contratto.

1.2 Sono compresi nei predetti servizi:

- Il servizio hosting di terze parti che ospita le risorse su cui è installato il software gestionale
- Il servizio di ordinaria manutenzione, al fine di mantenere correttamente funzionante il software gestionale e le sue funzionalità
- Il servizio di supporto tecnico per la segnalazione di eventuali malfunzionamenti ed errori



1.3 Il contratto comprende solo i servizi espressamente menzionati nello stesso, come dettagliato nelle Sezioni I e II. Qualsiasi altro servizio, funzionalità o intervento sarà regolato tramite ulteriori accordi e fatturato a parte.

1.4 Il contratto comprende attività di assistenza dedicata per il corretto uso del software gestionale e delle sue funzionalità.

1.5 Il contratto non comprende attività di assistenza per informazioni di natura fiscale, legale o amministrativa.

1.6 Il Cliente prende atto e accetta che il software gestionale viene utilizzato 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 associati o utenti finali, attività per cui il Fornitore non si assume alcuna responsabilità e non esercita alcun controllo.

1.7 Il Fornitore non svolge alcuna verifica sull'uso del software, né sui documenti contabili o sugli atti formali generati tramite lo stesso. Inoltre, si rileva che la gestione dell'eventuale attività commerciale dell'ente associativo, implica sempre l'assistenza di un commercialista o di un consulente fiscale.

2. Licenza ed utilizzo dei servizi

2.1 Il software gestionale rimane di esclusiva proprietà del Fornitore, il quale ne detiene tutti i diritti di proprietà industriale ed intellettuale.

Il suo utilizzo è concesso al Cliente in licenza d'uso, da intendersi limitata alla durata del presente contratto, non esclusiva e non trasferibile, concessa per le esclusive finalità di organizzazione e di gestione dell'attività associativa del Cliente.

2.2 L'accesso ai servizi non è mutuabile né cedibile a terzi se non su espressa autorizzazione del Fornitore.

2.3 Il Cliente si impegna a fare ogni sforzo possibile per assicurare che i propri utenti (dipendenti, collaboratori e associati) rispettino le condizioni del presente contratto nell'utilizzo dei servizi previsti.

2.4 Le licenze delle componenti Software di terze parti, eventualmente integrate nella piattaforma gestionale, vengono concesse in uso al Cliente in via non esclusiva.

2.5 L'utilizzo di librerie o parti di codice concessi in licenza GPL e integrate nel software, è soggetto ai termini e alle condizioni previste nelle relative licenze di utilizzo.

2.6 Vengono proposte al pubblico varie tipologie di licenza, le cui caratteristiche sono indicate nel sito web platform.metacasa.ai, che descrive le caratteristiche, i limiti, la durata e i costi. Ogni licenza ha determinati limiti di durata temporale, di numero di anagrafiche che possono essere memorizzate e di operatori che possono operare tramite il pannello di controllo. Resta comunque inteso che tutte le licenze prevedono le stesse funzionalità, descritte al successivo articolo.

2.7 Diritti Software Esclusi: Il Cliente riconosce e accetta che il presente contratto riguarda l'accesso e l'utilizzo del servizio SaaS fornito dal Fornitore. Il Cliente non ha diritto a ricevere, possedere o richiedere una copia fisica del software utilizzato per erogare il servizio SaaS.

Il Cliente non ha diritto a sottoporre il software a ingegneria inversa, decompilazione o altre azioni atte a ottenere il codice sorgente o a concessioni di diritto d'uso non espressamente previste in questo contratto.

2.8 Esenzione da Licenze Software: Il Cliente comprende che il servizio SaaS è fornito in modalità di servizio e che non comporta l'acquisizione, la concessione o la trasferibilità di alcuna licenza di software. Il Cliente non ha diritto a utilizzare il software al di fuori del contesto del servizio SaaS, né ad assegnare, sublicenziare o trasferire il software o i diritti associati.

2.9 Proprietà Intellettuale: Il Cliente riconosce che il software e tutti i diritti di proprietà intellettuale ad esso associati rimangono di proprietà esclusiva del Fornitore o dei suoi licenzianti.

2.10 Il Cliente si impegna a rispettare tali diritti e a non compiere azioni che possano violarli.

2.11 Sanzioni per Violazione: Il Cliente comprende che qualsiasi violazione delle disposizioni di questa clausola potrebbe comportare la risoluzione del contratto da parte del Fornitore e potrebbe comportare responsabilità legali ai sensi delle leggi sulla proprietà intellettuale e dei diritti d'autore applicabili.

2.12 Eccezioni Scritte: Eventuali eccezioni a quanto stabilito in questa clausola devono essere oggetto di un accordo scritto tra le parti.



3. Descrizione funzionalità

3.1 Il software gestionale prevede 5 aree di operatività, gestibili tramite un apposito pannello di controllo:

- "Dashboard": prevede la visibilità in modo sintetico degli immobili inseriti e delle relative richieste di servizi su di essi
- "Immobili": prevedere la visibilità totale degli immobili inseriti e delle relative schede contenenti le informazioni e gli allegati degli stessi
- "Servizi attivi": comprende i servizi Remodel Smart, Remodel Pro, Planimetrie, Segnala una ristrutturazione, Segnala un'operazione pre-vendita
- "Gestioni utenti": prevede la possibilità della creazione dell'utenza "Agenzia" e dell'utenza "Agente"
- "Abbonamenti": prevede la possibilità d'acquisto di un abbonamento servizi tra quelli offerti dalla piattaforma

3.2 Tutti i dati inseriti e memorizzati tramite il software saranno salvati dal sistema e riutilizzabili successivamente.

3.3 Il software sarà utilizzabile tramite personal computer e device mobili.

4. Modalità accesso ai servizi

4.1 L'utilizzo dei servizi avviene tramite l'accesso all'area riservata corrispondente al pannello di controllo del software gestionale, attraverso la gestione di credenziali (utente/password).

4.2 L'attivazione di nuovi operatori è gestibile direttamente tramite il software, che permette di assegnare diverse credenziali ai singoli operatori con un costo aggiuntivo. Inoltre, è previsto il ruolo di "Super Amministratore", per la gestione della licenza e degli altri operatori;

4.3 Il Cliente utilizzerà la propria Intranet per l'accesso ai servizi; dovrà essere garantito il buon collegamento ad Internet, in tal senso tutti gli eventuali ed aggiuntivi costi (attivazione linee di telecomunicazione, interventi tecnici di configurazione, integrazione Hardware/Software, etc.) sono a totale carico del Cliente.

4.4 Il Fornitore si riserva di adottare tutte le precauzioni che riterrà più opportune con l'obiettivo di assicurare un sufficiente grado di sicurezza per l'accesso ai servizi.

4.5 Il Fornitore si riserva la facoltà di monitorare costantemente l'attività di accesso ai servizi, con l'obiettivo di verificare eventuali utilizzi anomali per garantire l'efficienza e la funzionalità dello stesso.

5. Utilizzo del servizio da parte degli utenti

5.1 Utente Autorizzato: Per i fini del presente contratto, un "Utente" è una persona fisica o un'entità giuridica autorizzata dal Cliente a utilizzare il servizio SaaS fornito dal Fornitore. Gli Utenti Autorizzati possono includere, ma non sono limitati a, dipendenti, consulenti, clienti, fornitori o partner commerciali del Cliente.

5.2 Credenziali di Accesso: Ciascun Utente Autorizzato riceverà un set di credenziali di accesso, che potrà includere un nome utente e una password o altre forme di autenticazione, fornite dal Cliente o dal Fornitore. L'Utente è responsabile della riservatezza delle proprie credenziali di accesso e dell'uso del servizio SaaS tramite tali credenziali.

5.3 Ruoli e Autorizzazioni: Il Cliente può assegnare ruoli e autorizzazioni specifici a ciascun Utente Autorizzato in base alle proprie esigenze operative. Questi ruoli e autorizzazioni possono determinare l'accesso alle funzionalità e alle risorse del servizio SaaS.

5.4 Limiti di Utilizzo: Il numero di Utenti Autorizzati, le specifiche autorizzazioni e i limiti di utilizzo del servizio SaaS sono definiti nel piano di abbonamento sottoscritto dal Cliente e possono variare in base al piano selezionato.

5.5 Modifiche agli Utenti Autorizzati: Il Cliente può aggiungere o rimuovere Utenti Autorizzati in conformità alle modalità e ai costi stabiliti dal piano di abbonamento e dalla politica del Fornitore. Il Cliente è responsabile di comunicare tempestivamente qualsiasi modifica degli Utenti Autorizzati al Fornitore.

5.6 Obblighi degli Utenti: Gli Utenti Autorizzati sono tenuti a rispettare i termini e le condizioni del presente contratto e a utilizzare il servizio SaaS in conformità con le leggi applicabili. Il Cliente è responsabile della formazione e della supervisione degli Utenti Autorizzati.

5.7 Responsabilità del Cliente: Il Cliente è pienamente responsabile dell'uso del servizio SaaS da parte degli



Utenti Autorizzati e di qualsiasi violazione delle disposizioni del presente contratto da parte degli stessi. E' tenuto altresì a notificare immediatamente il Fornitore in caso di sospetto utilizzo non autorizzato delle credenziali di accesso.

5.8 Uso Autorizzato: Gli Utenti Autorizzati sono autorizzati a utilizzare il servizio SaaS esclusivamente per scopi legittimi e conformi alle disposizioni del presente contratto. L'uso del servizio per attività illegali, fraudolente o in violazione di questo contratto è strettamente vietato.

5.9 Rispetto delle Leggi e delle Normative: Gli Utenti Autorizzati si impegnano a rispettare tutte le leggi e le normative applicabili nell'uso del servizio SaaS. Il Cliente è responsabile di garantire che l'uso del servizio SaaS da parte degli Utenti Autorizzati sia conforme alle leggi e alle normative locali e internazionali.

5.10 Utilizzo Leale: Gli Utenti Autorizzati si impegnano a utilizzare il servizio SaaS in modo leale e rispettoso dei diritti di terzi, compresi i diritti di proprietà intellettuale e di privacy. Il Cliente è tenuto a garantire che l'uso del servizio SaaS da parte degli Utenti Autorizzati rispetti i diritti di terzi.

5.11 Conformità alle Politiche del Fornitore: Gli Utenti Autorizzati devono rispettare le politiche e le linee guida fornite dal Fornitore riguardo all'uso del servizio SaaS. Il Cliente è responsabile di comunicare tali politiche agli Utenti Autorizzati e di garantire la loro conformità.

6. Attivazione dei servizi

6.1 I servizi saranno attivati tramite una procedura automatica al momento del pagamento della licenza. L'attivazione si intende prorogata di diritto, quale sia l'entità della proroga, in caso di ritardi ascrivibili a cause di forza maggiore o dipendenti dal gestore del servizio di Hosting.

6.2 La fase di attivazione dei servizi potrebbe generare delle criticità connaturate a tale fase, come: malfunzionamenti, rallentamenti, perdita di dati etc. per cui il Fornitore non potrà esserne ritenuto responsabile.

6.3 Il Cliente ha il diritto di recedere dal presente contratto SaaS previo preavviso scritto al Fornitore.

Il preavviso di recesso deve essere notificato al Fornitore in conformità alle modalità di notifica stabilite nel presente contratto.

6.4 Il Cliente riconosce che il diritto di recesso potrebbe essere soggetto a termini e condizioni specifici concordati tra le parti in base al piano di abbonamento sottoscritto.

6.5 Qualora il Cliente decida di esercitare il suo diritto di recesso, il Fornitore si impegna a procedere alla chiusura dell'account del Cliente e a interrompere l'accesso al servizio SaaS entro un periodo di tempo ragionevole dalla notifica di recesso.

6.6 Si sottolinea che il diritto di recesso potrebbe non essere applicabile in alcune circostanze, come ad esempio se il Cliente ha violato i termini del presente contratto o se il Cliente ha scelto un piano di abbonamento con vincoli temporali specifici. Il Fornitore si riserva il diritto di valutare e confermare l'applicabilità del diritto di recesso in tali situazioni.

6.7 Si prega di fare riferimento alle politiche di rimborso e alle condizioni specifiche del piano di abbonamento sottoscritto per ulteriori dettagli sul diritto di recesso.

7. Durata del contratto

7.1 Il presente contratto ha durata pari ad un anno dal momento dell'attivazione del servizio.

Il sito web platform.metacasa.ai descrive le caratteristiche, i limiti, la durata e i costi delle licenze offerte al pubblico. La licenza è soggetta a rinnovo tacito o automatico. Il Cliente prende atto e accetta che il mancato pagamento dei canoni periodici per l'utilizzo del servizio comporta l'immediata risoluzione del contratto o il mancato rinnovo della licenza e la sospensione dei servizi stessi.

7.2 La licenza ha solitamente durata di un anno o di due anni. Potranno, se richiesto, essere previste licenze di durata differente.

7.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà legittimamente decidere, a suo discrezionale e insindacabile giudizio, di non rinnovare la licenza al Cliente, dandone comunicazione con congruo preavviso.

7.4 Il presente contratto si rinnova automaticamente alla scadenza del periodo contrattuale iniziale, salvo disdetta da parte di una delle parti in conformità con i termini di seguito indicati.



7.5 Qualora una delle parti desideri interrompere il rinnovo automatico, è necessario fornire notifica scritta all'altra parte almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del contratto.

7.6 Le notifiche in merito alla volontà di non rinnovare il contratto devono essere comunicate entro e non oltre il termine specificato al paragrafo precedente a mezzo pec al seguente indirizzo: metacasa@pec.it.

7.7 Il fornitore si riserva il diritto di apportare modifiche alle condizioni contrattuali al momento del rinnovo automatico. Eventuali modifiche saranno comunicate al cliente con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.

7.8 In caso di variazione dei prezzi al momento del rinnovo automatico, il fornitore comunicherà al cliente i nuovi prezzi con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso. Il cliente ha il diritto di accettare i nuovi prezzi o di rifiutare il rinnovo automatico.

7.9 Il cliente ha il diritto di rifiutare il rinnovo automatico senza fornire una motivazione specifica. In caso di rifiuto, il presente contratto si considera concluso alla scadenza del periodo contrattuale in corso.

7.10 In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza del contratto, il fornitore ha il diritto di sospendere i servizi.

7.11 Le condizioni contrattuali saranno soggette a revisione periodica al fine di assicurare la loro adeguatezza e rispondenza alle esigenze di entrambe le parti. Le eventuali modifiche saranno comunicate in anticipo.

8. Corrispettivi e condizioni di pagamento

8.1 Le modalità di pagamento, i costi per l'attivazione dei servizi e i canoni di licenza sono indicate nel sito web platform.metacasa.ai alla sezione "Abbonamenti", che descrive le caratteristiche, i limiti, la durata e i costi delle licenze offerte al pubblico.

8.2 Annualmente il Fornitore si riserva di rivalutare il canone dei servizi in funzione della variazione degli indici ISTAT o di ulteriori valutazioni basate sull'implementazione delle funzionalità del software gestionale, dandone comunicazione al Cliente con preavviso di almeno 60 giorni dalla data di scadenza della licenza.

8.3 Qualora, nel corso di validità del servizio intervengano modifiche del listino (esclusi gli aumenti ISTAT) che comportino un cambiamento in aumento dei canoni, tali modifiche dovranno essere comunicate al Cliente entro 15 (quindici) giorni ed avranno efficacia al primo rinnovo successivo del servizio.

8.4 In caso si verificassero le variazioni di cui al paragrafo precedente, il Cliente avrà diritto di recedere, con dichiarazione da inviarsi a mezzo raccomandata a/r, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni dalla notizia delle variazioni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal successivo rinnovo contrattuale. Decorso tale termine senza che il Fornitore abbia ricevuto la comunicazione di cui sopra, le variazioni si intendono accettate.

8.5 I pagamenti da parte del Cliente vanno effettuati tramite bonifico bancario anticipato. Estremi di pagamento: IBAN IT52X0200836671000106573474 - Beneficiario: Metacasa Srl

8.6 Fatto salvo il maggior danno arrecato, in caso di inadempimento o ritardo nei pagamenti, verranno addebitate le spese bancarie relative all'insoluto ed inoltre applicati interessi convenzionali per ogni mese o frazione di mese, fino all'effettivo completo saldo, di un dodicesimo del saggio del principale strumento di rifinanziamento della B.C.E. aumentato di 5 (cinque) punti percentuali (D.Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231); tale saggio di riferimento dovrà essere rilevato in base alla principale operazione di rifinanziamento effettuata nel primo giorno di calendario di ciascun semestre di interesse.

8.7 A pena di decadenza, gli importi fatturati dal Fornitore si intendono accettati dal Cliente qualora l'eventuale contestazione di questi non pervenga per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura.

8.8 In caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti da parte del Cliente dei corrispettivi dovuti acquistati tramite il primo ordine oppure con gli ordini progressivi, in alternativa alla risoluzione di diritto, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere la fornitura

9. Garanzie e responsabilità

9.1 Il Cliente è tenuto ad assumere tutte le misure idonee affinché le credenziali di accesso alla piattaforma siano mantenute nella massima riservatezza e si assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato al Fornitore 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, il Cliente si impegna ad informare



tempestivamente per iscritto il Fornitore, che valuterà l'opportuna procedura da applicare per il ripristino del normale e corretto utilizzo dei servizi.

9.2 Il Fornitore garantisce che i servizi saranno conformi alle specifiche esposte nell'articolo 3 del presente contratto e fruibili costantemente e compatibilmente con la disponibilità del servizio di Hosting.

9.3 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare le funzionalità dei servizi, fermo restando la rispondenza alle funzionalità dichiarate, a proprio insindacabile giudizio ogni qualvolta sia necessario e/o opportuno alla luce di nuove disposizioni di legge e/o sviluppi tecnologici o funzionali ritenuti necessari.

9.4 Il Fornitore garantisce il servizio di supporto a favore dei propri Clienti per l'eliminazione di difetti o malfunzionamenti, regolato dall'articolo 13 (Servizio di supporto) del presente contratto. Il Fornitore, proprio a motivo della complessità dei servizi forniti, non garantisce tempi massimi di risoluzione dei difetti o malfunzionamenti del software gestionale, pur garantendo un intervento al meglio delle sue possibilità tecniche per una pronta risoluzione delle problematiche riscontrate.

9.5 Il Cliente è sempre ed esclusivo responsabile dei dati e delle informazioni caricate tramite la piattaforma gestionale. Resta inoltre inteso che il Fornitore non si assume alcuna responsabilità e non esercita alcun controllo in merito.

9.6 Il Cliente è l'unico responsabile per la tenuta della contabilità e per la redazione del bilancio dell'associazione, oltre che per il corretto pagamento degli eventuali oneri fiscali. Per i quali il Fornitore non esercita alcun controllo e non si assume alcuna responsabilità diretta o indiretta. Si rileva inoltre che la gestione dell'eventuale attività commerciale dell'ente associativo, implica sempre l'assistenza di un commercialista o di un consulente fiscale.

9.7 Il software gestionale è sviluppato includendo componentistica Software di terze parti. Pertanto si solleva il Fornitore da qualunque responsabilità in merito al loro corretto funzionamento.

9.8 La natura di un complesso sistema, quale il software gestionale ed i relativi servizi, è tale da rendere possibile la presenza di difetti non individuati e non identificati. Il Cliente garantisce che la scoperta da parte sua o, comunque, l'esistenza di tali difetti non sarà considerata inadempienza da parte del Fornitore;

9.9 Il Fornitore non presta altra garanzia, espressa od implicita. Le garanzie come sopra specificate non coprono i possibili danni, diretti o indiretti, a cose o a persone, dovuti al non corretto uso, mancato uso, sospensione, difetti o malfunzionamenti del software gestionale o dei servizi offerti tramite il presente contratto e gli allegati, per cui il Fornitore non sarà responsabile, né direttamente né indirettamente.

9.10 Il Fornitore ed il Cliente prendono reciprocamente atto della necessità di sospendere i servizi nelle circostanze dettagliate dall'articolo 15 (Sospensione dei servizi) del presente contratto e che, pertanto, il Fornitore non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile del temporaneo, anche se prolungato, inutilizzo del servizio da parte del Cliente.

9.11 Fermo restando quanto sopra e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'eventuale responsabilità del Fornitore e risarcimento al Cliente non potrà mai essere superiore a quanto corrisposto dal Cliente per l'acquisto della licenza.

9.12 I Servizi sono concessi solo dopo il rilascio del permesso di accesso e fornita la relativa user e password recapitate tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato nel Contratto (Modulo d'Ordine).

9.13 Il Fornitore si riserva di procedere all'evasione degli ordini purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di qualsiasi genere, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'accettazione dell'Ordine e di quelli ad esso successivi (Ordini Progressivi), ovvero di comunicare al Cliente, entro lo stesso periodo, l'eventuale impossibilità ad effettuare i servizi richiesti.

Il Cliente ha quindi la facoltà di annullare un Ordine qualora il Fornitore sia impossibilitato a rendergli disponibili i servizi nei 30 (trenta) giorni stabiliti.

9.14 Il Cliente al primo utilizzo, dovrà necessariamente modificare la Password ricevuta per assolvere completamente alla protezione dell'area dati a Lui riservata e da quel momento si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione del servizio e dei dati immessi sugli archivi.

9.15 Il Cliente è obbligato a conservare in modo riservato la Password e la User ID, che rimangono strettamente personali, non cedibili e utilizzate solo per accedere ai servizi acquistati (procedura di autenticazione).

9.16 Il Cliente garantisce di porre in essere ogni misura di sicurezza necessaria ad impedire ogni indebito accesso al servizio da parte di terzi non autorizzati allo stesso, rimanendo unico ed esclusivo responsabile di qualsiasi accadimento, furto, smarrimento della USER ID e PASSWORD e conseguente perdita della



segretezza dei codici stessi, tenendo sollevato ed indenne il Fornitore da qualsiasi fatto, ivi comprese la manomissione, distruzione, cancellazione, mancata registrazione o elaborazione totale e/o parziale di dati e/o programmi, conseguente a detta perdita avvenuta dopo la trasmissione al Cliente dei codici stessi.

9.17 Il Cliente potrà autorizzare l'accesso ai propri archivi e l'uso di tutto o parte del servizio a propri collaboratori o propri clienti abilitando direttamente tramite apposite funzioni del programma software.

9.18 Conseguentemente il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione dei propri dati.

9.19 Il Fornitore potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso dei programmi, senza tuttavia accedere direttamente agli archivi dei dati se non dietro autorizzazione o richiesta del Cliente.

9.20 Non assume comunque alcun obbligo e/o garanzia in merito alle informazioni contenute negli archivi e nelle banche dati. Quanto detto vale anche con riferimento ai singoli dati, per i quali non assume altresì alcun obbligo in ordine alla loro generazione, al loro mantenimento, alla loro funzione ed alla loro veridicità.

10. Responsabilità sui dati

10.1 Il Cliente garantisce che qualunque informazione, dato e materiale che risulti imputabile allo stesso, in virtù del codice di identificazione o delle credenziali assegnate, è originale o comunque di avere riconosciuto i necessari diritti ai legittimi proprietari.

10.2 Il Cliente si assume la piena responsabilità circa la proprietà, la veridicità e l'esattezza dei dati immessi tramite il software gestionale, direttamente o per conto terzi e assicura che gli stessi siano nella sua legittima disponibilità, non contrari a norme imperative e non violino alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi.

10.3 Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni immesse tramite il software gestionale, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo a riguardo.

10.4 Notifica di Violazione da Parte del Cliente: In caso di violazione delle misure di sicurezza del trattamento dei dati da parte del Cliente che potrebbe comportare una divulgazione non autorizzata o una compromissione dei dati trattati attraverso il servizio, il Cliente si impegna a notificare immediatamente il Fornitore. La notifica deve contenere tutti i dettagli rilevanti sulla violazione, compresi la natura della violazione, le categorie di dati interessati, le possibili conseguenze e le misure adottate o proposte per mitigare gli effetti della violazione. La notifica dovrà essere inviata per email all'indirizzo specifico: metacasa@pec.it.

10.5 Indagine e Risposta: Il Cliente collaborerà con il Fornitore per condurre un'indagine sulla violazione, identificare le cause e mettere in atto misure correttive adeguate. Il Fornitore ha il diritto di essere coinvolto nel processo decisionale relativo alle misure di mitigazione e alle azioni necessarie per prevenire ulteriori violazioni.

10.6 Ripristino e Prevenzione: Il Cliente si impegna a intraprendere azioni tempestive per ripristinare la sicurezza dei dati e prevenire ulteriori violazioni. Queste azioni possono includere l'aggiornamento delle misure di sicurezza, la modifica delle procedure operative o qualsiasi altra azione necessaria per mitigare il rischio.

10.7 Comunicazioni Obbligatorie: Il Cliente notificherà le autorità di controllo competenti, in conformità alle leggi applicabili, in caso di violazioni dei dati che richiedono tale comunicazione. Il Fornitore è responsabile di qualsiasi notifica aggiuntiva richiesta dalle leggi locali.

10.8 Risarcimento dei Danni: Il Cliente accetta la responsabilità per eventuali danni diretti derivanti dalla violazione delle misure di sicurezza da parte del Cliente. La responsabilità del Cliente è limitata ai danni diretti e comunque soggetta ai limiti di responsabilità specificati nel contratto.

11. Qualità del servizio (SLA)

11.1 Oggetto del presente punto "Service Level Agreement" (d'ora in avanti, SLA) è di definire le regole dell'erogazione dei servizi e i parametri di riferimento oggettivi per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra METACASA e gli utilizzatori dei servizi.



11.1.1 Struttura dello SLA: il presente SLA copre i servizi di connettività, i servizi applicativi e quei servizi di supporto per i quali sono individuabili parametri che ne identificano i livelli di servizio. Lo SLA è strutturato in due sezioni principali: SLA di funzionalità operativa e SLA di utilizzo.

11.1.2 SLA di funzionalità operativa: sono inclusi in questo livello regole e parametri relativi alla funzionalità operativa dei servizi, in particolare:

- Orario di erogazione e di funzionamento pianificato
- Uptime di servizio
- Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata
- Backup e restore
- Bestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio
- Bestione delle modifiche

11.1.3 SLA di utilizzo: sono inclusi in questo livello regole e parametri relativi all'utilizzo dei servizi:

- Monitoraggio
- Help desk
- Comunicazioni
- Documentazione e note di utilizzo

11.2 SLA di funzionalità operativa

11.2.1 Definizioni

OE = Orario di Erogazione: orario in cui un servizio è attivo e utilizzabile dall'utente, indipendentemente dal presidio

OFS = Orario di Funzionamento Supportato: orario di erogazione di un servizio con supporto

TMO = Tempo di Manutenzione Ordinaria: tempo necessario per lo svolgimento di attività di manutenzione di sistemi e servizi effettuate con cadenza periodica (TMO può essere nullo se la manutenzione non genera discontinuità di servizio)

TMS = Tempo di Manutenzione Straordinaria Pianificata: tempo necessario per lo svolgimento di attività di manutenzione di sistemi e servizi effettuate senza cadenza periodica (TMS può essere nullo se la manutenzione non genera discontinuità di servizio)

TM = Tempo di Manutenzione: TMO + TMS

OFG = Orario di Funzionamento Garantito: orario di funzionamento minimo di un servizio, che viene garantito tenendo conto delle possibili discontinuità (escluse quelle relative alla Manutenzione Ordinaria e alla Manutenzione Straordinaria pianificata)

T1 = Periodo temporale di riferimento previsto per il servizio.

US = Uptime di Servizio: livello percentuale di funzionamento di servizio espresso come percentuale dell'orario di funzionamento garantito (OFG) rispetto all'orario di funzionamento supportato (OFS), al netto dei tempi di manutenzione (TM), nel periodo di riferimento (T1), secondo la formula $US = (OFG / (OFS - TM)) \times 100$.

Nota: lo SLA fornisce per i servizi i valori OE, OFS, TM, US dai quali può essere ricavato OFG.

Tutti gli orari sono riportabili ad una delle seguenti tipologie:

O_T = Orario Totale: 24 x 7 [24 ore per 7 giorni pari a 168 h/sett.]

O_P = Orario Pieno 10 x 5 [10 ore per 5 giorni pari a 50 h/sett.]

O_S = Orario di Supporto 8 x 5 [8 ore per 5 giorni pari a 40 h/sett.]

	Descrizione servizio	Erogazione (OE)	Supporto (OFS)	Periodo (T1)
A	APP e funzionalità	O_T	O_P	01/01 – 31/12 ¹
D	Infrastruttura erogazione	O_T	O_P	01/01 – 31/12 ¹

Tabella 1 Orario erogazione servizio



11.2.2 Orario di erogazione e di funzionamento supportato

Il periodo di riferimento per l'erogazione e di funzionamento supportato del servizio prevede i seguenti periodi di esclusione (di seguito "Periodi Esclusi"): dal 25 luglio al 5 settembre dal 24 dicembre al 7 gennaio

11.2.3 Orario di funzionamento garantito (OFG): l'Uptime Garantito da METACASA, espresso in percentuale sull'orario di erogazione e nel periodo, è qui di seguito indicato per i vari servizi:

- APP e funzionalità 93%
- Infrastruttura erogazione METACASA 95%

Sono forniti in dettaglio gli Orari di Funzionamento Supportato e i tempi di discontinuità per la manutenzione, necessari per calcolare correttamente i valori relativi all'Orario di Funzionamento Garantito (OFG).

11.2.4 Caratteristiche della connettività: le applicazioni sono erogate dal Data Center OVH, in particolare nel datacenter di Gravelines Nord-Pas-de-Calais-Picardie Francia che ospita le applicazioni METACASA, che è predisposto con sistemi di protezione e anti-intrusione da eventi esterni. La continuità energetica è garantita da 2 livelli di continuità servizio, la continuità della connettività è garantita da flussi di connettività primari e secondari con servizio di backup.

11.2.5 Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata: la manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata riguardano le attività svolte regolarmente per il mantenimento della funzionalità ottimale dei servizi.

Le attività relative alla manutenzione ordinaria sono:

- Backup
- Aggiornamenti applicativi
- Aggiornamenti data warehousing

Tali attività sono programmate con cadenza quotidiana e periodica: solo alcune possono determinare discontinuità nel servizio.

Le attività relative alla manutenzione straordinaria pianificata sono:

- Aggiornamento infrastruttura
- Aggiornamento software di base
- Upgrade ambienti operativi
- Upgrade sistemi di erogazione
- Interventi straordinari per la sicurezza
- Interventi straordinari per adeguamento applicazioni

Tali attività, non strettamente legate ad una cadenza periodica, vengono effettuate, ove possibile, in giorni e orari prestabiliti; in caso determinino discontinuità nel servizio la relativa utenza viene avvertita con un congruo tempo di preavviso, indicato nella tabella che segue.

N.B. le manutenzioni notturne sono attivate automaticamente; in caso di manutenzione straordinaria non pianificata (emergenze, guasti ecc.) Licenziante farà ogni sforzo per impiegare gli stessi tempi e modalità indicati previsti per la manutenzione straordinaria pianificata.

Sistemi	Manutenzione Ordinaria		
	Periodicità		TMO
Applicazioni WEB	Giornaliera	Dopo le 19 - Tra le 14,00 e le 15,00	< 2 ore
Servizi Telematici	Giornaliera	Dopo le 13,00	< 4 ore
Infrastruttura di erogazione	Settimanale	Tra le 19,00 e le 08,00	< 2 ore

Tabella 2 Manutenzione ordinaria e straordinaria sistemi



11.2.6 Sistemi

Gli interventi classificati come manutenzione straordinaria verranno, ove possibile, eseguiti nei weekend.

Manutenzione straordinaria pianificata					
Periodicità			Preavviso		TMS
			Tempo	Modalità	
Giornaliera	8-20		2 giorni lavorativi	E-mail	< 12 ore
Giornaliera	8-20		1 giorno	E-mail	< 8 ore
Settimanale	8-18		5 giorni lavorativi	E-mail	< 24 ore

11.2.7 Backup e restore: METACASA garantisce l'esecuzione di backup periodici dei software di base, del software applicativo e dei dati su specifici supporti e con specifiche modalità di conservazione; tutte le operazioni di backup vengono monitorate.

La pianificazione dei backup è riportata nella tabella che segue; i dati relativi ai conseguenti tempi di discontinuità sono inseriti nella tabella della manutenzione ordinaria, par. 11.2.6 più sopra.

Tabella 5: Politiche di backup

Servizio / Tipo dati	Periodicità	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
File system	Giornaliero	Incrementale	6 ore	1 mese	Disco/nastro
Database	Giornaliero	Incrementale	12 ore	4 settimane	Disco/nastro

11.2.8 Gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio
Eventuali anomalie ai servizi erogati vengono rilevate attraverso due modalità operative differenti:

- Segnalazione dell'utente mediante comunicazione e-mail al servizio (support@metacasa.ai)
- Monitoraggio interno

Gravità	Definizione
A	Alta Blocco totale dell'applicativo
B	Media Blocco totale dell'applicativo ripristinabile in tempo uguale o inferiore all'ora
C	Minima Blocco di alcune funzionalità dell'applicativo

Tabella 6: Livelli di gravità dei malfunzionamento

Le anomalie vengono classificate in tre categorie di gravità:

Il calcolo delle discontinuità operative, ai fini dell'applicabilità delle penali di cui al successivo art.11.3.1, viene effettuato solo in presenza di anomalie di livello A.

Gli indicatori di qualità utilizzati sono:

- Tempo di presa in carico del problema (dal momento della segnalazione/rilevazione)
- Tempo della notifica all'utente/i della presenza dell'anomalia



Livello	Modalità di segnalazione	Tempo Massimo per la notifica	Tempo Massimo di presa in carico		Risoluzione Anomalia
			Feriali	Festivi	
A Alta	Telefono, Email, Trouble ticketing	Immediata	Immediata	Intervento a partire dal primo giorno feriale successivo alla segnalazione	16 ore lavorative
B Media	E-mail, Trouble ticketing	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione		24 ore lavorative
C Minima	E-mail, Trouble ticketing	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione	Entro 7 giorni dalla segnalazione		48 ore lavorative

Tabella 7: Modalità di segnalazione dei malfunzionamenti e tempi massimi di presa in carico.

11.3 SLA di utilizzo

11.3.1 Monitoraggio: METACASA svolge attività di monitoraggio sulle infrastrutture hardware e di rete, sui sistemi operativi e sul software di base, RDBMS inclusi, e sui servizi.

I parametri monitorati sono:

- Spazio disco
- Occupazione di memoria
- Carichi elaborativi
- Tempi di risposta

I servizi di monitoraggio vengono svolti in modalità automatica o manuale e con diverse tipologie di orario. Il personale della server farm effettua un controllo sul funzionamento dei server generalmente lunedì-venerdì 8.00 -19.00.

11.3.2 Supporto all'utenza: METACASA fornisce agli utenti dei nostri servizi e soluzioni, un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza.

11.4 Call Center e Ticketing

Per rispondere in modo sempre più efficiente alle richieste di assistenza, METACASA ha automatizzato il proprio servizio assistenza, riorganizzando in modo efficiente le attività di gestione delle segnalazioni di assistenza che pervengono allo staff e garantendo un elevato livello di servizio agli utenti. Le diverse richieste di intervento, generate da un operatore di help desk o inviando un e-mail ad indirizzi di posta elettronica definiti, vengono registrate nel sistema e ordinate secondo priorità e tipologia in opportune code definite dal gestore del sistema. In tal modo sarà sempre possibile fornire delle statistiche relative al numero di ticket aperti dalle Organizzazioni clienti ed al loro stato. Sarà ovviamente essenziale che vengano rispettate da parte degli utenti le prescrizioni relative alle modalità di apertura delle chiamate di assistenza, in modo che tutto possa essere correttamente tracciato e gestito. Le modalità di comunicazione previste, al fine di garantire la massima elasticità agli utenti sono:

- posta elettronica

11.5 Servizi Assistenza Standard

Il servizio di assistenza consiste nel fornire un supporto telefonico al Cliente in caso di errori o malfunzionamenti dei Programmi. Il servizio di assistenza è relativo ai soli Programmi e/o Prodotti e sull'ultima versione disponibile sul mercato. Si escludono pertanto assistenze relative ad altro software installato



sull'elaboratore del cliente o a problematiche hardware. Il servizio, raggiungibile esclusivamente tramite mail viene fornito da personale METACASA nei seguenti orari: 09.00-13.00/14.00-18.00, da Lunedì a Venerdì, esclusi i giorni festivi e nei periodi di chiusura azienda via mail all'indirizzo support@metacasa.ai

Il servizio di assistenza comporta il solo obbligo di fornire assistenza via mail, escluso pertanto ogni servizio diverso quale, a titolo esemplificativo ma non esclusivo, l'invio di risposte scritte o di documentazione. È obbligo del cliente fornire l'elenco di tutte le sedi autorizzate a contattare il servizio di assistenza. L'elenco dovrà contenere obbligatoriamente una mail che identifichi la sede che richiede assistenza. In assenza di comunicazione dell'elenco o di mancanza di sedi nell'elenco METACASA si riserva il diritto di non fornire il servizio previsto. I tempi di intervento previsti sono riportati nella Tabella 7.

11.6 Limiti di applicabilità

Di seguito vengono riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione METACASA e che, pertanto, costituiscono eccezioni di applicabilità dello SLA:

- Cause di Forza Maggiore: eventi che, oggettivamente, impediscano al personale METACASA, o a personale specializzato del partner, di raggiungere la sede del Cliente, o i locali di METACASA, quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc;
- Inaccessibilità fisica all'area riservata all'Utente: situazione in cui l'Utente, per qualunque motivo, non renda disponibile l'accesso alle proprie aree riservate per cui è impossibile effettuare interventi di riparazione;
- Inaccessibilità logica alle risorse dell'Utente dovute a cambiamenti dei controlli di accesso fatte dall'Utente e non comunicate a METACASA;
- Situazione di interruzioni del servizio rilevate dagli Utenti e dovute ad indisponibilità di reti di altri provider (es: ISP di accesso dell'utente);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati (es. GARR);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Fastweb, Telecom e Aruba).
- Danni provocati da interventi errati effettuati da personale di terze parti (es. per manutenzione impianti o hardware).
- Attacchi di hacker o Denial of Service volti a danneggiare il servizio, oggetto di denuncia all'autorità competente

11.7 Aggiornamento e Manutenzione Correttiva e Normativa

Il licenziante predispone l'aggiornamento della piattaforma per

- inserire variazioni normative
- inserire correzioni di eventuali malfunzionamenti

Tali aggiornamenti saranno, nel limite del periodo di tempo massimo comunque stabilito dal licenziante.

Non sono comprese negli aggiornamenti e manutenzioni le attività relative a Manutenzione Evolutiva.

Per manutenzione evolutiva si intendono tutte le attività di analisi, studio, sviluppo, test e delivery relative a nuove esigenze che possono essere soddisfatte realizzando nuove funzionalità o implementazioni su quelle già esistenti alla data di sottoscrizione del contratto nella medesima procedura. La manutenzione evolutiva potrà essere applicata anche in caso di rilevante variazione normativa di riferimento.

Nel caso di "Manutenzione evolutiva" (MEV) verrà concordato con il licenziatario la data di rilascio.



11.8 Supporto straordinario servizi

Definizione delle modalità operative riguardanti le eventuali segnalazioni di anomalia del software e richieste di implementazioni

Definizione delle richieste:

1. Supporto straordinario per anomalia software;
2. Supporto per implementazioni/modifiche software.

11.9 Modalità delle richieste di supporto

Supporto straordinario segnalazioni anomalie software Le richieste di supporto straordinario relative ad anomalie del software, potranno avvenire attraverso il servizio di assistenza a mezzo email all'indirizzo: support@metacasa.ai

Tali richieste potranno essere effettuate solo dal Cliente.

11.10 Classificazione delle richieste di supporto sulle anomalie

Per ogni richiesta di supporto il servizio di assistenza del Fornitore effettua una classificazione indicando una priorità valutata sui seguenti elementi:

- IMPATTO - è la misura dell'effetto dell'anomalia.
- URGENZA - è la valutazione del tempo intercorso tra l'anomalia e le ripercussioni sul servizio

Tipologia	Gravità	Descrizione
Impatto 3	Alta	Blocco totale del servizio del cliente
Impatto 2	Media	Parte del servizio bloccato (Es. Funzioni di report non disponibili)
Impatto 1	Bassa Situazioni non bloccanti	Bassa Situazioni non bloccanti

TABELLA IMPATTI

Tipologia	Gravità	Descrizione
Urgenza 3	Alta	Ripercussioni sul servizio immediate
Urgenza 2	Media	Ripercussioni sul servizio a breve termine – entro 24 ore
Urgenza 1	Bassa	Ripercussioni sul servizio oltre la giornata

TABELLA URGENZE

12. Esclusioni

12.1 Il presente contratto non dà diritto a richiedere modifiche alle funzionalità dei servizi che si concretizzano in un sostanziale rifacimento di parte o dell'intero software gestionale, con riferimento anche a variazioni normative troppo complesse, nè comprende lo sviluppo di eventuali o specifiche funzionalità richieste dal Cliente che andranno, eventualmente, valutate e fatturate a parte.

12.2 È escluso qualsiasi intervento del personale del Fornitore per fasi di immissione, ripristino dei dati o riconfigurazione del sistema rese necessarie da anomalie indipendenti dalla responsabilità o dalle obbligazioni assunte del Fornitore.



13. Servizi di supporto

13.1 Il Fornitore erogherà un Servizio di supporto tecnico alla mail: info@metacasa.ai, a favore del Cliente, per la risoluzione di problemi tecnici e malfunzionamenti, nel normale orario di lavoro dei giorni feriali (09:00 – 12:00 / 14:00 – 18:00), escluso il sabato.

13.2 L'erogazione del servizio di supporto e l'interazione con il Cliente avverranno tramite l'ausilio di segnalazioni via mail. La modalità di erogazione del servizio di assistenza sarà scelta a discrezione del Fornitore.

13.3 Il Fornitore, si impegna alla presa in carico delle segnalazioni riguardanti i malfunzionamenti bloccanti entro 24 ore, mentre per i malfunzionamenti non bloccanti entro 48 ore.

13.4 Il Fornitore, a motivo della complessità dei servizi forniti, non garantisce tempi massimi di risoluzione dei difetti o malfunzionamenti del software, pur garantendo un intervento al meglio delle sue possibilità tecniche per una pronta risoluzione delle problematiche riscontrate.

13.5 In nessun caso il fornitore erogherà un servizio di supporto per il corretto uso del software gestione e delle sue funzionalità, o per informazioni di natura fiscale, legale o amministrativa.

14. Servizio di Hosting

14.1 Il Fornitore si impegna a mantenere i rapporti con il gestore del servizio Hosting in modo da garantire l'efficienza dei servizi erogati. Qualora ciò non fosse possibile per eventi eccezionali o manutenzione, il Fornitore cercherà di contenere nel minor tempo possibile i periodi di interruzione e/o malfunzionamento.

14.2 Il Fornitore non è responsabile per malfunzionamenti o interruzioni del servizio di Hosting offerto dal gestore imputabili a guasti Hardware e Software, incendi, scioperi, etc. o per qualsiasi altra causa fuori dalla diretta gestione del Fornitore.

14.3 Il Fornitore definirà le appropriate procedure d'accesso ai servizi in stretta collaborazione con il gestore del servizio di Hosting e si riserva la facoltà di cambiare la dislocazione fisica e il dimensionamento delle risorse in qualsiasi momento con l'obiettivo di migliorare l'erogazione del servizio.

14.4 Per garantire la sicurezza e la stabilità dei servizi, l'accesso alle risorse messe a disposizione dal servizio di Hosting sarà ad uso esclusivo del personale del Fornitore.

15. Sospensione dei servizi

15.1 Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo del servizio ovvero, di disconnettere (temporaneamente o definitivamente) il Cliente, e ciò senza riconoscimento di alcun rimborso, indennizzo e/o risarcimento, con conseguente successiva cancellazione delle credenziali di accesso, qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse che il Cliente tenga un comportamento contrario alla legge o all'ordine pubblico.

15.2 In particolare, il Fornitore 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 sul software gestionale o sui servizi offerti, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
- c) utilizzo inesatto o non conforme delle funzionalità e dei servizi messi a disposizione del Cliente;
- d) malfunzionamento o inadeguatezza della Intranet utilizzata del Cliente, come anche della rete Internet;
- e) mancato funzionamento, rallentamenti o interruzioni del servizio di Hosting;
- f) necessarie attività di manutenzione ordinaria e straordinaria da parte del Fornitore o del gestore del servizio di Hosting;
- g) utilizzo del servizio che determini una situazione di pericolo o instabilità della piattaforma tale da arrecare danni al Fornitore;
- h) invio di spam tramite l'uso del servizio newsletter messo a disposizione dal gestionale;
- i) traffico dati anomalo ovvero tale da impedire la normale erogazione del servizio in favore di altri clienti;
- j) qualora la pubblica autorità o altri soggetti terzi comunichino al Fornitore un uso illecito, improprio ovvero non conforme al previsto utilizzo del servizio da parte del Cliente;



k) qualora il materiale o i dati caricati nella piattaforma risultino di dubbia provenienza o siano contrari a disposizioni di legge.

15.3 Il Cliente riconosce e prende atto che il Fornitore potrà interrompere il servizio al fine di mantenere, aggiornare e modificare il servizio o abilitare nuovi servizi sia nelle parti Software sia nelle parti Hardware, dandone in anticipo notizia al Cliente.

16. Gestione dei dati

16.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di monitorare costantemente l'incremento dell'occupazione dello spazio su disco riservandosi, laddove necessario, di concordare con il Cliente attività di svecchiamento e/o riorganizzazione dei dati;

16.2 In caso di rescissione, risoluzione, scioglimento o mancato rinnovo del contratto, il Fornitore non prevede un servizio di consegna di copia dei dati caricati e memorizzati tramite il software gestionale. Sarà quindi cura e responsabilità del Cliente conservare o estrarre copia di tali dati.

16.3 Per l'intera durata del rapporto contrattuale il Cliente riconosce e prende atto che il gestore del servizio di hosting effettuerà il Backup dei dati caricati dal Cliente, al solo scopo di poter agevolare procedure di emergenza in caso di guasto e/o disservizio.

17. Obblighi di riservatezza

17.1 Il Fornitore si impegna a mantenere riservate le notizie relative alle credenziali di accesso, agli affari, ai piani e alle attività del Cliente, ai dati personali dei suoi associati e di tutti i dati inseriti tramite il software gestionale.

17.2 Il Cliente si impegna a mantenere riservate le notizie relative agli affari, alle tecniche, ai programmi e alle offerte commerciali del Fornitore, di cui si è venuto a conoscenza durante la conclusione e l'esecuzione del presente contratto.

17.3 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.

17.4 Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del presente contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

18. Risoluzione del contratto

18.1 Il contratto si intende risolto con effetto immediato nel caso in cui:

- a) Il Cliente non rispetti i termini e le condizioni di pagamento previste dall'articolo 8 (Corrispettivi e condizioni di pagamento) e dai termini di licenza descritti nel sito web;
- b) Il Cliente non rispetti gli obblighi previsti dall'articolo 10 (Responsabilità sui dati) del presente contratto;
- c) Si verifichino le circostanze previste dall'articolo 15 (Sospensione dei servizi), comma 2, lettere b, c, g, h, j, k del presente contratto;
- d) Il Cliente non rispetti gli obblighi di riservatezza previsti dall'articolo 17 (Obblighi di riservatezza) del presente contratto.

19. Trasferimento

19.1 Il Cliente non può trasferire in nessun modo, totalmente e/o parzialmente, il contratto e tutti i corrispondenti diritti a terzi. È altresì vietata ogni forma di sub-licenza.

19.2 Il Fornitore può cedere a terzi in tutto od in parte i benefici e gli obblighi derivanti dal contratto o delegare a terzi l'esecuzione di tutte o di parte delle prestazioni ivi previste.



20. Tutela della privacy

20.1 Le parti dichiarano di essere state informate di quanto previsto dal **Reg. UE 2016/679 GDPR** e di acconsentire al trattamento dei propri dati per le finalità indicate nel presente contratto. Con la sottoscrizione del presente contratto le parti, ai sensi del suddetto “Codice in materia di protezione dei dati personali” e successive modifiche, prestano il loro consenso espresso ed informato a che i dati che le riguardano, ed indicati nel presente contratto, siano oggetto di tutte le operazioni di trattamento elencate alla citata norma.

20.2 In particolare, le parti dichiarano che i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del presente contratto e che il rifiuto di fornirli comporterebbe la mancata stipulazione dello stesso.

20.3 Resta espressamente inteso che il Cliente resterà esclusivo titolare del trattamento dei dati personali che lo stesso abbia caricato (o consentito a terzi di caricare) tramite il software gestionale, oltre a garantire al Fornitore di essere in possesso di tutti i necessari consensi e di aver espletato tutti gli adempimenti necessari per assicurare la regolarità del trattamento, manlevando in proposito il Fornitore. Il Cliente prende atto che tali dati potranno essere memorizzati su supporti non amministrati direttamente dal Fornitore, ma dal gestore del servizio di hosting. Resta inteso che il Fornitore non effettuerà alcun trattamento, diretto o indiretto, sui dati personali caricati dal Cliente, dai suoi collaboratori o dipendenti.

20.4 Riservatezza dei Dati del Cliente: Il Fornitore si impegna a trattare tutti i dati e le informazioni forniti dal Cliente nel corso dell'utilizzo del servizio con la massima riservatezza. Il Fornitore non condividerà, venderà né divulgherà tali dati a terzi, ad eccezione di quanto previsto nel presente contratto o se richiesto dalla legge.

20.5 Conformità al GDPR e al Codice della Privacy: Nel caso in cui il servizio coinvolga la raccolta, l'elaborazione o la conservazione di dati personali dei clienti del Cliente, il Fornitore agirà in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea, ovvero al D.Lgs 101/2018 e alle leggi sulla protezione dei dati applicabili. Il Cliente è responsabile di ottenere tutti i consensi necessari per il trattamento di dati personali e conferma che il Fornitore agirà solo in base alle istruzioni del Cliente riguardo a tali dati.

20.6 Sicurezza dei Dati e Conformità alle Leggi sulla Protezione dei Dati: Il Fornitore si impegna a implementare misure di sicurezza adeguate per proteggere i dati del Cliente da accessi non autorizzati, perdite o divulgazioni, in conformità con le disposizioni del GDPR e del Codice della Privacy.

20.7 Notifica di Violazioni dei Dati e Conformità alle Leggi sulla Protezione dei Dati: In caso di violazione della sicurezza dei dati che potrebbe comportare una divulgazione non autorizzata di informazioni del Cliente, il Fornitore notificherà entro le 72 ore successive al Cliente la violazione, in conformità alle disposizioni del GDPR e del Codice della Privacy, collaborando con il Cliente per affrontare la violazione.

20.8 Conservazione dei Dati: Il Cliente è responsabile della conservazione e del backup dei propri dati. Il Fornitore non garantisce la conservazione a lungo termine dei dati del Cliente dopo la cessazione del contratto.

20.9 Conformità alle Leggi sulla Privacy: Il Fornitore si impegna a rispettare il GDPR, il Codice della Privacy e le leggi sulla protezione dei dati applicabili. Tuttavia, il Cliente è responsabile di verificare la conformità del servizio alle leggi sulla privacy specifiche del proprio settore o giurisdizione."

21. Foro competente

21.1 Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere circa l'interpretazione, l'adempimento o l'esecuzione del presente contratto, sarà competente a giudicare in via esclusiva il Tribunale di Bologna.

SEZIONE I - SERVIZIO PLANIMETRIE

22. Servizio Planimetrie – Definizioni e Tempistiche di Consegna

22.1 Per Planimetrie si intende la rappresentazione in piano dello spazio di un edificio o di una costruzione realizzata in 2D B/N e in 2D aradata a colori che saranno comprese nei servizi erogati o meno in funzione della tipologia di abbonamento sottoscritto



22.2 Il Fornitore si impegna a consegnare il prodotto entro 5 giorni lavorativi dalla data di trasmissione dell'ordine, al netto della completezza documentale della richiesta.

23. Tutela dei dati personali in relazione al servizio Planimetrie

23.1 Il Cliente è il titolare e proprietario delle informazioni e dei dati (di seguito i "Dati") che inserirà all'interno degli archivi (database) che Metacasa metterà a disposizione del Cliente in esecuzione del presente Contratto e al fine di poter usufruire del servizio Planimetrie e dei prodotti ad esso correlati.

23.2 Resta inteso tra le Parti che i Dati di cui al precedente paragrafo saranno inseriti e gestiti dal Cliente in totale autonomia, e pertanto il Cliente sarà direttamente responsabile del trattamento dei suddetti Dati, anche con riferimento a quanto disposto dal GDPR e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

23.3 Nel contesto dei servizi di gestione, assistenza, verifica e manutenzione che caratterizzano il presente Contratto e i servizi, il Cliente autorizza Metacasa a mantenere e ad accedere ai Dati che il Cliente immetterà all'interno dei server di proprietà di Metacasa, e a tal proposito, Metacasa si impegna a custodire e a non divulgare i suddetti Dati, che il Cliente comunque autorizza Metacasa ad utilizzare esclusivamente a fini statistici in forma aggregata, senza nessun riferimento al Cliente e nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali.

23.4 Ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente nomina Metacasa Responsabile del trattamento dei Dati, come da atto di Nomina a Responsabile del trattamento. Metacasa tratterà i Dati esclusivamente nell'ambito dell'adempimento alle proprie obbligazioni previste dal presente Contratto e dalla Nomina a Responsabile e si impegna ad adottare le misure di sicurezza previste dal "GDPR", dal D.lgs.101/2018 e di tutta la normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

23.5 Il Cliente dichiara e garantisce che ogni richiesta di planimetrie presentata ad MC è accompagnata da una delega scritta e sottoscritta dal proprietario dell'immobile.

23.6 Il Cliente si impegna ad inviare la delega a mezzo e-mail ad MC, garantendo l'integrità e l'autenticità del documento. Altresì il cliente manterrà in proprio possesso una copia autentica di ciascuna delega per l'intera durata del presente contratto.

23.7 Nel caso in cui una richiesta pervenga priva di delega valida, correttamente sottoscritta dal cliente, o nel caso in cui il proprietario non abbia fornito esplicita autorizzazione al Cliente per effettuare la richiesta, il Cliente solleva MC da qualsiasi responsabilità conseguente a tale richiesta. MC non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali conseguenze o controversie derivanti da richieste effettuate in assenza dell'adeguata autorizzazione del Cliente.

23.8 Obbligo di Comunicazione e Trasparenza: Il Cliente si impegna ad agire in questa fase nel pieno rispetto della normativa vigente, inclusi i requisiti relativi alla trasmissione elettronica di documenti legali. Inoltre si impegna ad informare il proprietario dell'immobile con correttezza e trasparenza riguardo alla richiesta di planimetrie e all'utilizzo delle deleghe, nel rispetto delle disposizioni normative applicabili.

SEZIONE II - SERVIZIO REMODEL PRO

24. Servizio Remodel Pro – Definizioni e Tempistiche di Consegna

24.1 Per Remodel Pro si intende la trasposizione digitale di un immobile che consente di valorizzare lo stesso attraverso la realizzazione di materiali digitali messi a disposizione del Cliente all'interno di un'apposita area riservata sulla piattaforma tecnologica Metacasa.

24.2 Nel servizio Remodel sono inclusi i seguenti prodotti:

- Progetto in realtà virtuale che include planimetria 2D quotata, planimetria 2D arredata B/N, planimetria 3D arredata e modello 3D
- Foto HD del progetto
- Preventivo di ristrutturazione chiavi in mano
- Web Remodel ossia una pagina online di presentazione dell'immobile e del progetto di ristrutturazione
- Brochure digitale personalizzata, con loghi e layout in linea con il brand del Cliente



24.3 I prodotti aggiuntivi del servizio Remodel, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo smart design, virtual tour, video walkthrough, planimetria isometrica, ecc. richiesti dal Cliente posteriormente alla sottoscrizione del Contratto saranno oggetto di apposito addendum al Contratto, trovando applicazione i termini e le condizioni di quest'ultimo, salvo quanto diversamente specificato nell'addendum stesso.

24.4 Il Fornitore si impegna a consegnare il prodotto entro 7 giorni lavorativi dalla data di trasmissione dell'ordine, al netto della completezza documentale della richiesta.

SEZIONE III - SERVIZIO REMODEL SMART

25. Servizio Remodel Smart – Definizioni e Tempistiche di Consegna

25.1 Per Remodel Smart si intende la trasposizione digitale di un immobile che consente di valorizzare lo stesso attraverso la realizzazione di materiali digitali messi a disposizione del Cliente all'interno di un'apposita area riservata sulla piattaforma tecnologica Metacasa.

25.2 Nel servizio Remodel Smart sono inclusi i seguenti prodotti:

-preventivi di ristrutturazione chiavi in mano con specifiche su due livelli di finiture denominate: "Premium" e "Standard" e 3 possibili opzioni per ogni livello di finitura denominate : "Bagno" , "Smart", "Completa"

- Web Remodel ossia una pagina online di presentazione dell'immobile e del progetto di ristrutturazione

- Brochure digitale personalizzata, con loghi e layout in linea con il brand del Cliente

25.3 I prodotti aggiuntivi del servizio Remodel, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo: smart design, virtual tour, video walkthrough, planimetria isometrica, ecc. richiesti dal Cliente posteriormente alla sottoscrizione del Contratto saranno oggetto di apposito addendum al Contratto, trovando applicazione i termini e le condizioni di quest'ultimo, salvo quanto diversamente specificato nell'addendum stesso.

25.4 Il Fornitore si impegna a consegnare il prodotto entro 2 giorni lavorativi dalla data di trasmissione dell'ordine, al netto della completezza documentale della richiesta.

26. Tutela dei dati personali nella fornitura del servizio Remodel Pro e Remodel Smart

26.1 Il Cliente è il titolare e proprietario delle informazioni e dei dati (di seguito i "Dati") che inserirà all'interno degli archivi (database) che Metacasa metterà a disposizione del Cliente in esecuzione del presente Contratto e al fine di poter usufruire del servizio Remodel e dei prodotti ad esso correlati.

26.2 Resta inteso tra le Parti che i Dati di cui al precedente paragrafo saranno inseriti e gestiti dal Cliente in totale autonomia, e pertanto il Cliente sarà direttamente responsabile del trattamento dei suddetti Dati, anche con riferimento a quanto disposto dal GDPR e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

26.3 Nel contesto dei servizi di gestione, assistenza, verifica e manutenzione che caratterizzano il presente Contratto e i servizi, il Cliente autorizza Metacasa a mantenere e ad accedere ai Dati che il Cliente immetterà all'interno dei server di proprietà di Metacasa, e a tal proposito, Metacasa si impegna a custodire e a non divulgare i suddetti Dati, che il Cliente comunque autorizza Metacasa ad utilizzare esclusivamente a fini statistici in forma aggregata, senza nessun riferimento al Cliente e nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali.

26.4 Ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente nomina Metacasa Responsabile del trattamento dei Dati, come da atto di Nomina a Responsabile del trattamento. Metacasa tratterà i Dati esclusivamente nell'ambito dell'adempimento alle proprie obbligazioni previste dal presente Contratto e dalla Nomina a Responsabile e si impegna ad adottare le misure di sicurezza previste dal "GDPR", dal D.lgs. 196/2003 e di tutta la normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.



Capo II - Termini e Condizioni Contratto Segnalazioni Agenzie

Premesso che

- Metacasa è azienda che si occupa, a livello nazionale, di servizi nel settore immobiliare tra cui la realizzazione di progetti architettonici e grafici permettendo di semplificare la compravendita di immobili grazie all'integrazione di questi servizi a supporto dei Professionisti del settore
- È intenzione di Metacasa fornire i propri servizi specificatamente a Professionisti che operano nel settore immobiliare e reperire, tramite gli stessi, clientela diretta cui promuovere i propri servizi.
- Nel presente contratto, il termine 'MC' sarà utilizzato come abbreviazione del nome 'Metacasa' e sarà considerato equivalente al nome completo della società."

1. Oggetto dell'accordo di adesione al pacchetto servizi

Con la sottoscrizione del presente accordo, l'Agenzia aderisce al "Pacchetto servizi" offerto da MC.

- 1.1 Si intende per "Pacchetto servizi" la possibilità riconosciuta all'Agenzia di ottenere per i propri clienti servizi di ristrutturazione con soluzione "chiavi in mano" mediante l'intermediazione della suddetta azienda (MC).
- 1.2 In qualità di intermediario, MC agisce per individuare imprese edili partner che offrono un servizio di ristrutturazione chiavi in mano, assumendosi queste ultime la responsabilità dell'intero processo costituito dalla fase di progettazione e la fase esecutiva delle lavorazioni
- 1.3 Con il termine "Clienti" si intendono i clienti delle Agenzie in possesso della qualità di proprietari dell'immobile e/o promissari acquirenti.

2. Condizioni Economiche e Contrattuali

2.1 Il servizio di ristrutturazione può essere erogato a tutti i clienti già proprietari dell'immobile. Le condizioni economiche, i termini e i patti inerenti la prestazione di tale servizio di ristrutturazione saranno contrattualizzati direttamente tra i clienti dell'Agenzia e il partner individuato tramite l'intermediazione di MC.

Tali condizioni non sono pertanto oggetto del presente accordo.

2.2 Ove clienti dell'agenzia concludano con la società partner contratti per la ristrutturazione dei propri immobili, MC corrisponderà alla singola Agenzia segnalatrice un importo pari al 5% sul fatturato derivante dalla conclusione del contratto di ristrutturazione.

La royalty è computata solo sull'importo edile complessivo del primo contratto di appalto iniziale escluso ogni extra lavori successivo ed escluse comunque forniture quali infissi, scale, porte, caldaie, finiture etc.

2.3 MC si impegna a corrispondere la royalty per intero solo previa ricezione del pagamento da parte dell'Impresa partner.

I pagamenti saranno effettuati ogni 15 del mese successivo al pagamento da parte dell' impresa partner

3. Ruolo dell'agenzia nell'indirizzamento Clientela

3.1 L'Agenzia si impegna, nei confronti di MC, a selezionare tra la propria clientela (acquirenti e venditori di immobili) coloro che manifestano interesse nell'eseguire una ristrutturazione edile residenziale o commerciale del proprio immobile.

3.2 A fronte di una manifestazione di interesse da parte dei clienti dell'Agenzia ai servizi offerti da MC, l'Agenzia si impegna a raccogliere i dati dei clienti, in modo tale che gli stessi possano essere ceduti alla MC che provvederà a contattarli direttamente con propri incaricati.

3.3 L'Agenzia si impegna a raccogliere i dati dei clienti, in modo tale che gli stessi siano legittimamente cedibili a MC e conformemente alle disposizioni della L. 675/1996 e Reg. 2016/679.



4. Utilizzo del Marchio

4.1 MC vieta l'utilizzo e lo sfruttamento del proprio marchio all'Agenzia.

È fatto quindi divieto all'Agenzia di utilizzare il marchio e comunque il nome della MC in qualunque modo e forma, e dunque a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, su volantini, brochure, vetrofanie, campagne pubblicitarie su carta stampata, on line, tv e radio se non espressamente autorizzata.

5. Durata e Risoluzione dell' Accordo

5.1 Il presente accordo avrà la durata di 12 (dodici) mesi dal momento della sottoscrizione, da parte di entrambi i contraenti e si rinnova tacitamente alla scadenza.

5.2 L'Agenzia ha il diritto di recedere dal presente accordo, interrompendo la fornitura del servizio e comunicando la propria volontà a mezzo PEC all'indirizzo: metacasa@pec.it , entro 30 (trenta) giorni antecedenti la scadenza annuale del contratto.

5.3 La mancata ricezione nelle modalità ivi descritte e/o il mancato rispetto delle medesime non interrompe la fornitura del servizio, il quale pertanto si rinnoverà per il successivo anno.

6. Interruzione della fornitura del servizio

6.1 In corso di fornitura del servizio Ciascuna parte può recedere mediante comunicazione scritta a mezzo Pec e/o raccomandata A/R, secondo quanto indicato e predisposto dall'altra parte.

6.2 In caso di comunicazione di interruzione della fornitura del servizio da parte dell'Agenzia, non sarà addebitata alcuna penale e quest'ultima non subirà alcuna sanzione di natura giuridica.

7 .Esclusione di Responsabilità e Sollevamento da Controversie

7.1 L'Agenzia solleva espressamente MC da qualsiasi responsabilità e la estromette da ogni contestazione, azione legale o controversia derivante da accordi sottoscritti tra i propri Clienti e le Imprese Partner MC.

7.2 L'Agenzia riconosce che MC agisce come intermediario nella selezione delle Imprese Partner e che la responsabilità per le negoziazioni, i contratti e l'esecuzione delle lavorazioni compete esclusivamente alle Imprese Partner stesse. Pertanto, qualsiasi disputa o controversia tra i propri Clienti e le Imprese Partner non coinvolge MC, che è sollevata da ogni responsabilità connessa alle operazioni contrattuali tra queste ultime.

8. Verifica dei requisiti delle imprese partner

8.1 MC si impegna a condurre una verifica accurata per assicurare che le Imprese Partner coinvolte nei progetti di ristrutturazione siano in piena conformità con tutte le normative attuali in materia edilizia. Tale verifica comprenderà, ma non sarà limitata a l'analisi dei requisiti legali, amministrativi, fiscali e tecnici richiesti dalle normative vigenti.

8.2 MC assicurerà che le Imprese Partner siano regolarmente registrate e autorizzate per svolgere attività nel settore edilizio e che detengano tutte le certificazioni e le licenze richieste dalle leggi e dai regolamenti applicabili. In caso di cambiamenti normativi, MC si impegna a aggiornare tempestivamente le verifiche per garantire la conformità continua delle Imprese Partner.

8.3 L'Agenzia riconosce che MC svolge questo processo di verifica come parte integrante del suo ruolo di intermediario e che la responsabilità per la conformità delle Imprese Partner alle normative vigenti ricade su di esse stesse. MC sarà sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali violazioni normative delle Imprese Partner durante l'esecuzione dei progetti di ristrutturazione.



9. Clausola di non collaborazione diretta con le imprese

9.1 Le parti concordano che, per tutta la durata del presente accordo e per un periodo di 12 mesi successivo alla sua risoluzione, l'Agenzia Immobiliare si impegna a non intraprendere, direttamente o indirettamente, alcuna collaborazione, trattativa o accordo con: Architetti, Designer, Ingegneri, Geometri, imprese edili, costruttori o altre società del settore immobiliare che collaborano direttamente, hanno stretto accordi, sono Partner Metacasa. Senza il previo consenso scritto di Metacasa. In caso di violazione MC ha diritto a non corrispondere le Royalties previste al punto 2, Capo II del presente accordo e risolvere il contratto.

10. Foro competente

10.1 Per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del presente accordo è competente in via esclusiva il Tribunale di Bologna, con esclusione di qualsiasi altro foro.