

**CONTRATTO DI SERVIZI INFORMATICI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO DI
RIABILITAZIONE A DISTANZA RIDInet
CONDIZIONI GENERALI**

1. Soggetti ed oggetto del contratto.

Il presente contratto è stipulato fra Anastasis Soc. Coop. Sociale (di seguito “il fornitore”) e il cliente, utente finale del servizio, indicato nel modulo di adesione e specificato nella relativa fattura d'acquisto per consentire l'accesso al servizio.

Il contratto ha per oggetto l'assistenza tecnica, la gestione e la sicurezza dei dati relativamente all'uso del servizio di gestione informatica dei dati relativi ai pazienti che utilizzano il servizio di riabilitazione a distanza denominato “RIDInet”.

2. Sistema informatico del cliente

Il cliente è responsabile del proprio sistema informatico. Il cliente dovrà inoltre garantire la presenza presso la propria sede di idonee condizioni ambientali, elettriche e meccaniche per il funzionamento del sistema informatico e del servizio.

Il cliente dovrà mantenere nel proprio sistema informatico i requisiti minimi richiesti indicati nell'art. 4 al punto d). Eventuali modifiche del sistema dovranno essere concordate con il fornitore, in mancanza quest'ultimo sarà esente da ogni responsabilità circa la mancata o errata funzionalità del servizio.

L'accesso alla rete Internet ed al servizio è a carico del cliente e non sarà fornito dal fornitore. Eventuali problemi relativi nell'accesso alla rete che si ripercuotano sulla qualità del servizio non potranno essere addebitati al fornitore.

3. Assistenza tecnica

Il servizio di assistenza opera su canale telefonico, via email e web

(<http://assistenza.anastasis.it>).

Un Help Desk telefonico risponde al numero **051/29.62.139**, nei seguenti giorni:

- Lunedì – mercoledì – venerdì, dalle ore 9:30 – alle ore 12:30
- Martedì – giovedì, dalle ore 14:30 alle 17:30

Il servizio di assistenza email opera nei medesimi orari e risponde all'indirizzo assistenza@anastasis.it.

Il fornitore si riserva la facoltà di modificare l'orario dell' HelpDesk in ragione delle proprie esigenze organizzative e gestionali. Il cliente verrà opportunamente informato della

eventuale modifica o variazione di orario.

L'assistenza telefonica avrà ad oggetto indicazioni sul funzionamento del servizio e per la soluzione di eventuali problemi relativi allo stesso che si presentino al cliente, fatta esclusione per qualsiasi altro malfunzionamento attribuibile al sistema operativo e all'hardware (inteso come PC e periferiche). Sono esplicitamente esclusi dal servizio interventi di assistenza presso il cliente.

4. Doveri del cliente

Per tutta la durata del contratto il cliente è tenuto a:

1. dare al fornitore tutte le informazioni necessarie per il funzionamento del servizio, eventuali anomalie di funzionamento del servizio dovranno essere comunicate tempestivamente;
2. utilizzare esclusivamente per il servizio il software rilasciato dal fornitore ed eseguire solo le operazioni standard del servizio indicate nelle istruzioni consegnate ed eventualmente comunicate dal fornitore;
3. non utilizzare software diversi da quelli indicati dal fornitore e non eseguire operazioni non specificamente previste per il funzionamento del servizio;
4. mantenere nel proprio sistema informatico la rispondenza dell'hardware e del software ai seguenti requisiti minimi:
 - sebbene RIDInet funzioni sui browser più diffusi, si consiglia l'utilizzo di Microsoft Edge o Google Chrome, aggiornati all'ultima versione disponibile. Il browser Chrome garantisce l'utilizzo dell'applicazione da stazioni di lavoro dotate indifferentemente di sistema operativo Windows, Linux o MacOS;
 - connessione ADSL: banda minima in Downstream, 1 Mbps e in Upstream, 256 Kbps
5. non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso relative al servizio.

5. Condizioni economiche e tariffe

Si riportano le condizioni economiche relative al servizio, **qualora il cliente dopo il periodo di prova opti per l'acquisto**, che viene erogato da fornitore nelle differenti modalità di proposta commerciale:

1. Canone attivazione (una tantum e durata trimestrale), pari a 79,00 €
2. Quota canone rinnovo trimestrale, pari a 62,00 €
3. Quota canone rinnovo semestrale, pari a 84,00 €
4. Quota canone rinnovo annuale, pari a 126,00 €

Il fornitore si riserva di organizzare campagne promozionali del servizio e darne comunicazione attraverso i propri ordinari canali di comunicazione. Il cliente pagherà l'importo riportato nello specifico modulo di adesione che verrà sottoscritto.

Gli importi sono IVA inclusa.

L'attivazione del Servizio verrà effettuata solo dopo l'adempimento delle procedure di pagamento predisposte nel sito di commercio elettronico del fornitore.

Il cliente riceverà sulla propria casella di posta elettronica la username e le password abilitate per l'accesso al servizio.

6. Conclusione del contratto - Durata del servizio

Il contratto è validamente concluso ed efficace dal momento della sottoscrizione del cliente.

Il contratto avrà durata fino alla scadenza del periodo indicato dal cliente al momento della sottoscrizione.

7. Diritto di recesso

Al cliente è data facoltà di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla sottoscrizione dello stesso. Il recesso dovrà essere comunicato al fornitore tramite un'apposita mail inviata all'indirizzo PEC del fornitore (anastasis@pec.it) la cui spedizione dovrà avvenire entro il termine previsto per il recesso, il quale avrà effetto dalla data di ricezione della mail da parte del fornitore.

All'avvenuto recesso il fornitore provvederà a restituire, con una nota d'accredito, la quota del canone precedentemente sottoscritta dal cliente.

8. Sospensione del servizio

Il fornitore potrà sospendere unilateralmente il servizio nei seguenti casi:

- mancato rispetto delle condizioni e dei termini di pagamento descritti nell'art. 5 e di quanto previsto all'art 14;
- altra grave inadempienza contrattuale relativa all'utilizzo del servizio.

In ogni caso il servizio potrà essere sospeso unicamente al verificarsi di una delle circostanze di cui sopra, senza che il cliente dia prova che la circostanza sia venuta meno.

9. Personale del fornitore

Il fornitore, oltre che dei propri dipendenti, potrà valersi per la fornitura del servizio della collaborazione e delle attrezzature di soggetti e società terze, dotati di adeguata preparazione professionale, nel rispetto delle istruzioni sul trattamento dei dati ai fini del GDPR - Regolamento 2016/679.

10. Responsabilità

Il fornitore garantisce la continuità e la corretta funzionalità del servizio escludendo esplicitamente dalla garanzia eventi quali: interruzione del servizio dovuto a causa fortuita o forza maggiore; indisponibilità o malfunzionamento del sistema informatico del cliente; indisponibilità o malfunzionamento di hardware e software di eventuali terzi che si interfacciano con l'hardware e il software (tipicamente connessioni telefoniche o linee dati); periodi di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'hardware e software remoto.

La responsabilità della correttezza dei dati forniti farà capo unicamente al cliente.

Il risarcimento dovuto dal fornitore in caso di inadempimento, o di qualsiasi altra fonte di responsabilità, non causato da dolo o colpa grave, non potrà comunque superare il valore corrispondente la quota del canone di servizio sottoscritto.

11. Tutela dei dati

Il fornitore garantisce la massima tutela della riservatezza dei dati trattati per mezzo del servizio.

Il fornitore risponde esclusivamente della sicurezza del servizio per quanto riguarda il sistema di sincronizzazione di propria competenza, il cliente, invece, è unico responsabile della sicurezza del proprio sistema informatico.

In caso di recesso, di mancato rinnovo o di risoluzione del contratto, ed in ogni altro caso di chiusura definitiva del rapporto fra cliente e fornitore, dovrà cessare ogni trattamento dei dati da parte del fornitore nei limiti di quanto prescritto nell'apposita informativa per il consenso al trattamento dei dati correlata al presente contratto.

Il fornitore garantisce la totale conformità del trattamento dei dati alla normativa in materia di tutela dei dati personali sensibili e in materia di misure minime di sicurezza in merito alla legislazione sulla privacy e la sicurezza informatica, come indicato dal D. Lgs 196-2003 e al Regolamento UE 679/2016) e sue successive modifiche ed aggiornamenti.

12. Competenza

Per qualsiasi controversia attinente al presente contratto sarà competente in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria del Foro Bologna.

13. Dati personali del cliente

I dati del cliente saranno trattati principalmente per gli adempimenti contrattuali e fiscali relativi al presente contratto che non necessitano di consenso espresso (art. 24, comma 1, lett. b), Codice Privacy). Tutti i dati richiesti sono obbligatori al fine della corretta fornitura dei prodotti e servizi richiesti, in mancanza di alcuni dati i prodotti e servizi potrebbero non essere forniti o forniti in modo non completo.

Art. 14 – Proprietà intellettuale e uso conforme del servizio RIDInet

Il Cliente riconosce che tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al servizio RIDInet, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: il software, i moduli riabilitativi digitali, i contenuti audio-visivi, le interfacce grafiche, gli algoritmi di adattamento, i documenti di supporto e qualsiasi altro materiale o componente del servizio, sono e restano di esclusiva titolarità del Fornitore o dei suoi licenzianti.

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare il servizio esclusivamente nei limiti previsti dal contratto e per le finalità riabilitative per cui lo stesso è stato attivato;
- non copiare, riprodurre, modificare, diffondere o distribuire il contenuto del servizio in alcuna forma;
- non permettere a terzi non autorizzati l'accesso al servizio, alle credenziali di login, ai materiali o alle funzionalità di RIDInet salvo diverso accordo tra le Parti;
- rispettare eventuali condizioni d'uso o policy in materia di proprietà intellettuale pubblicate sul sito del Fornitore o rese disponibili tramite la piattaforma.

Il Fornitore dichiara di detenere legittimamente tutti i diritti di utilizzo e sfruttamento commerciale della piattaforma RIDInet e garantisce che la stessa non viola diritti di proprietà intellettuale di terzi.

Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere o limitare l'accesso al servizio in caso di violazione dei diritti di proprietà intellettuale o di uso improprio, fermo restando il diritto al risarcimento dei danni.

Art. 15 - Comunicazione delle modifiche al servizio

Il fornitore si impegna a informare tempestivamente il cliente di qualsiasi modifica significativa riguardante la fornitura del servizio, le condizioni contrattuali, i referenti, l'assistenza, la ragione sociale o altri aspetti rilevanti che possano influire sul cliente. Le modalità e le tempistiche della comunicazione saranno definite in modo da garantire una gestione adeguata e trasparente delle modifiche.

Art. 16 - Audit su richiesta del cliente

Il Fornitore si impegna a rendersi disponibile a sottoporsi ad audit da parte del cliente qualora quest'ultimo lo richieda, affinché egli possa verificare la conformità alle condizioni contrattuali e agli standard di sicurezza applicabili.

L'audit sarà organizzato previo accordo sulle modalità e tempistiche, con un adeguato preavviso da parte del cliente.