



PERSONE PER PERSONE

## 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](mailto: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:

- a) dare al fornitore tutte le informazioni necessarie per il funzionamento del servizio, eventuali anomalie di funzionamento del servizio dovranno essere comunicate tempestivamente;
- b) 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;
- c) non utilizzare software diversi da quelli indicati dal fornitore e non eseguire operazioni non specificamente previste per il funzionamento del servizio;
- d) mantenere nel proprio sistema informatico la rispondenza dell'hardware e del software ai seguenti requisiti minimi:
  - browser Mozilla Firefox o Microsoft Edge o Google Chrome o Apple Safari, aggiornato 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
- e) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso relative al servizio.
- f) non inserire testi e/o brani, all'interno dei moduli presenti in RIDInet, soggetti a restrizione e/o comunque sottosti ai vincoli dei diritti d'autore.

#### 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 dal fornitore nelle differenti modalità di proposta commerciale:

A) Quota annuale, per l'account **"standard"** pari a 129,00 €.

B) Quota una tantum, per l'account **"inclusive"**, pari a 259,00 €

All'interno dell'account in modalità **"inclusive"**, il cliente potrà optare per l'acquisto di una delle seguenti offerte commerciali:

B.1) pacchetto 30 mesi, pari a 579,00 €

B.2) pacchetto 70 mesi, pari a 999,00 €

B.3) pacchetto 140 mesi, pari a 1.599,00 €

Per pacchetto mesi s'intende la possibilità da parte del cliente di assegnare ai propri pazienti il tempo d'uso del servizio di riabilitazione a distanza. L'unità minima temporale che può essere assegnata al paziente è di un mese (trenta giorni), allo scadere del periodo d'uso assegnato il cliente potrà attribuire al paziente altri mesi di utilizzazione del servizio. Una volta assegnati tutti i mesi presenti all'interno del pacchetto acquistato, il cliente potrà provvedere con l'acquisto di una nuova offerta.

Il fornitore si riserva di organizzare campagne promozionali del servizio e darne comunicazione attraverso i propri ordinari canali di comunicazione.

#### **Gli importi sono al netto d'IVA.**

L'attivazione del Servizio verrà effettuato solo dopo la ricezione del modulo di adesione allegato al presente contratto unitamente al bonifico bancario di avvenuto pagamento o attraverso l'apposita procedura di pagamento con carta di credito, presente all'interno del servizio eCommerce di Anastasis.

Il cliente riceverà sulla propria casella di posta elettronica le user name e le password abilitate per l'accesso al servizio. Il cliente potrà cambiare modalità di servizio, passando da una tipologia di account all'altra, contattando direttamente l'ufficio commerciale di Anastasis. I dati delle prestazioni dei pazienti saranno sempre e comunque salvaguardati.

## **6. Conclusione del contratto - Durata del servizio**

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

Nel caso il cliente abbia optato per il canone annuale previsto all'interno dell'abbonamento **“standard”**, il contratto avrà durata fino alla scadenza del periodo indicato dal cliente al momento della sottoscrizione. Il fornitore provvederà, 30 giorni prima della scadenza del contratto, ad avvisare il cliente per l'eventuale rinnovo. Qualora il cliente opti per non rinnovare il contratto di servizio, l'erogazione continuerà, per ulteriori 90 giorni, nella sola modalità **“visualizzazione”** dei propri pazienti. Alla fine dell'ultimo periodo di proroga, il servizio cesserà tassativamente.

Qualora il cliente abbia sottoscritto un contratto previsto nella modalità dell'abbonamento **“inclusive”**, il servizio verrà erogato fino ai due anni successivi relativi alla data di acquisto dell'ultimo **“pacchetto mesi”**. Il fornitore provvederà, 30 giorni prima della scadenza dei due anni dall'ultimo acquisto, ad avvisare il cliente per l'eventuale nuovo acquisto. Qualora il cliente opti per non acquistare un nuovo **“pacchetto mesi”**, l'erogazione cesserà tassativamente il giorno successivo alla data di scadenza.

## **7. Diritto di recesso**

Al cliente è data facoltà di recedere dal contratto entro 10 giorni dalla sottoscrizione dello stesso. Il recesso dovrà essere comunicato al fornitore tramite raccomandata A/R la cui spedizione dovrà avvenire entro il termine previsto per il recesso, il quale avrà effetto dalla data di ricezione della raccomandata A/R 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;
- 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.

Il cliente dovrà considerare il fornitore “titolare autonomo del trattamento” relativamente ai dati utilizzando il modulo di cui all’allegato A).

Il fornitore potrà avere accesso diretto ai dati esclusivamente nei limiti previsti dall’allegato A.

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 nei limiti di quanto disposto nell’allegato A.

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, (D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 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.