

CONDIZIONI DI FORNITURA SERVIZI

Parte 1 – Generalità delle parti

Dati identificativi del “Fornitore”

Ragione sociale: Vega Consulting Srl - Partita I.V.A. e Codice Fiscale: 03139720274

Indirizzo: Via G. Ulloa 3a - Cap: 30175 - Comune: Venezia - Provincia: VE

Telefono: 041.92.81.66 - Pec: vega.consulting@pec.it - E-mail: amministrazione@vegaconsulting.it

Dati identificativi del “Cliente”

La persona fisica o giuridica così come individuata nell’Ordine di lavoro sottoscritto.

Parte 2 – Condizioni generali di contratto

1. OGGETTO

È oggetto di questo contratto la fornitura dei servizi descritti negli Ordini di lavoro e rappresenta le condizioni generali e la descrizione di quanto offerto dal Fornitore al Cliente.

2. PREZZO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il costo e le modalità di pagamento per il servizio e delle eventuali integrazioni sono specificati negli Ordini di lavoro che fanno riferimento a questo contratto tra le parti.

Il ritardato pagamento oltre i 10 gg lavorativi dalla scadenza dei termini previsti comporta la sospensione del servizio e la sua attività messa in stato di offline.

3. INTERVENTI ECCEDENTI

Durante o dopo l’erogazione dei servizi, eventuali modifiche e/o interventi di qualsiasi tipo, non espressamente previsti in questo contratto, siano essi di carattere tecnico, grafico o di consulenza (quali, a titolo indicativo non esaustivo, sostituzione, inserimento, aggiunta, modifica di: materiale, immagini, filmati, documenti, suoni, testi, collegamenti ipertestuali; risoluzione problemi; assistenza), saranno quotati in base ai prezzi di listino in uso dal Fornitore nel momento della richiesta.

4. TEMPI DI REALIZZAZIONE

Il tempo necessario per la realizzazione e la fornitura dei servizi è di 30 giorni lavorativi dalla consegna di tutto il materiale richiesto, salvo condizioni differentemente concordate ed evidenziate tramite apposito Ordine di lavoro.

A tale proposito si ritiene concluso il lavoro quando il corrispondente Ordine di lavoro è completo in ogni sua parte, anche se mancante di immagini o testi non consegnati nei tempi previsti dal Cliente.

5. CONSEGNA DI MATERIALE AL FORNITORE

L’erogazione di quanto previsto in questo contratto è strettamente dipendente dalla consegna da parte del Cliente di tutto il materiale richiesto dal Fornitore, preferibilmente via posta elettronica o supporto digitale.

Tale materiale deve essere fatto pervenire al Fornitore entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione del relativo Ordine di lavoro, qualora la mancata consegna superasse di 30 giorni i termini previsti, tale Ordine di lavoro sarà annullato per inadempienza.

6. DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZI/PRODOTTI

a. Descrizione “Servizio Sito Web”: Sviluppo sito web

Il servizio comprende la realizzazione di un software web contenente una serie di pagine atte alla descrizione del Cliente e dei servizi o prodotti dallo stesso offerti. Il servizio comprende l’installazione del software web in uno spazio internet fornito dal Cliente, previa consegna al Fornitore dei codici di autenticazione per l’accesso a tale spazio. Il servizio comprende l’utilizzo di uno spazio web temporaneo dedicato allo sviluppo del sito web localizzato su un server del Fornitore. Per la realizzazione il Fornitore può avvalersi, a proprio giudizio e a proprie spese, dell’uso di prodotti o servizi offerti, gratuitamente o meno, da altre parti, considerati utili a migliorare le prestazioni del servizio, nel rispetto delle leggi vigenti.

CONDIZIONI DI FORNITURA SERVIZI

Il servizio prevede una preliminare consulenza per la definizione delle linee progettuali del lavoro.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro.

b. Descrizione “Servizio Hosting”: Hosting sito web

Il servizio comprende l'installazione del software web sviluppato, in uno spazio internet situato su server di proprietà del Fornitore o di altre ditte selezionate dal Fornitore stesso; l'eventuale registrazione e trasferimento di un nome di dominio (es: www.nomeazienda.it), per la durata di dodici mesi, a partire dal giorno di attivazione sul server del Fornitore.

Il servizio prevede una preliminare consulenza per concordarne le modalità di attivazione.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro.

c. Descrizione “Servizio Ppc”: Creazione e Gestione Campagna Pay-per-click

Il servizio comprende la creazione di una campagna pubblicitaria pay-per-click per mezzo delle piattaforme di terzi stabilite nell'Ordine di lavoro. Nel suddetto documento verranno specificati il target di pubblico a cui gli annunci saranno pubblicati, eventuali keywords e parametri per raggiungere tale target, linee guida per gli annunci che saranno visualizzati dal target, linee guida per la pagina di arrivo (landing page) o l'azione verso la quale gli utenti saranno spinti ad agire.

Il servizio comprende la gestione della campagna una volta che questa sarà attivata. La gestione comprende una supervisione periodica settimanale ed un rapporto mensile che fornirà al Cliente un quadro completo dei principali parametri come, ad esempio, Impressioni, Click, Costi.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro.

d. Descrizione “Servizio Smm”: Social Media Marketing e Brand Reputation

Il servizio comprende la configurazione e il mantenimento periodico delle pagine sociali stabilite nell'Ordine di lavoro e che risiederanno su siti web di terzi. Il Fornitore provvederà al reperimento di contenuti e alla loro distribuzione (posting) durante la settimana nelle modalità e quantità stabilite nell'Ordine di lavoro; controllo della reputazione nei portali e/o piattaforme social stabiliti nell'Ordine di lavoro; controllo della concorrenza; attuazione di strategie atte ad incrementare i segnali sociali attorno il marchio rappresentato dal Cliente; report mensile.

Il Fornitore presenterà al Cliente consigli, idee, materiale promozionale personalizzato ed informazioni in generale per migliorare la presenza del Cliente nei social network.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro. In particolare, non sono compresi i seguenti servizi: realizzazione di sito web, SEO, PPC, e-mail marketing, sms marketing, mobile marketing, sviluppo di applicazioni, blogging, creazione di video, servizi di pubbliche relazioni.

e. Descrizione “Servizio Seo”: Ottimizzazione e Posizionamento del Sito Web nei Motori di Ricerca

Il servizio comprende un'analisi del sito web dal punto di vista della SEO e dell'usabilità, il posizionamento del sito web nei motori di ricerca in relazione a parole chiave specificate nell'Ordine di Lavoro, analisi dei link referenti di cui dispone il sito web.

L'analisi conterrà anche una serie di raccomandazioni riguardo agli eventuali problemi tecnici che potrebbero influenzare negativamente la SEO (ad esempio: keyword stuffing, contenuti duplicati, canonicalizzazione degli URLs, testo nascosto, link nascosti, redirects inopportuni, cannibalizzazione delle keywords, ecc.); raccomandazioni riguardo lo sviluppo di contenuti che potrebbero attrarre ulteriore traffico e link referenti migliorando il posizionamento del sito web del Cliente; consigli riguardo i referenti da tenere in valutazione per eventuali operazioni di link building.

L'analisi include inoltre l'approfondimento dei dati di traffico del sito web del Cliente: da dove provengono gli utenti e quali sono i loro comportamenti in relazione alle pagine del sito e agli obiettivi qualora fossero stati definiti.

Il servizio comprende un'analisi della concorrenza on-line, contenente: l'identificazione dei concorrenti del Cliente a partire dalle parole chiave d'interesse; parole chiave sulle quali si sta concentrando la concorrenza; link referenti della concorrenza; strategia utilizzata dalla concorrenza per perseguire i propri obiettivi in ottica SEO.

Il servizio prevede un rapporto relativo alla ricerca delle parole chiave che individua una serie di parole chiave che possono portare traffico rilevante al sito web del Cliente e sulle quali il Cliente stesso può concentrare i suoi sforzi.

CONDIZIONI DI FORNITURA SERVIZI

Il servizio comprende l'ottimizzazione del sito web del Cliente per mezzo della correzione degli errori rilevati in fase di analisi. Oltre ad un'ottimizzazione di carattere generale del sito web il Fornitore provvederà ad ottimizzare le singole pagine secondo la logica stabilita nell'Ordine di lavoro.

Il Fornitore provvederà a rendicontare le azioni svolte tramite un report mensile che riporterà gli interventi maggiori effettuati e l'andamento di specifici parametri come, ad esempio: Posizione per specifiche parole chiave; Traffico organico verso il sito; Conversioni ottenute per mezzo del traffico organico.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro.

f. Descrizione “Servizio Privacy”: Consulenza volta ad ottenere la compliance al GDPR ed alla normativa nazionale

Il servizio è finalizzato a consentire ai titolari del trattamento di rispettare pienamente tutti i vincoli normativi in materia di data protection così come previsti sia dal Regolamento europeo 2016/679 sia dalla normativa nazionale.

Il servizio consiste in attività da svolgere autonomamente da parte del Fornitore ed in altre in affiancamento al personale aziendale.

Le fasi principali nelle quali si articola il servizio sono:

1. Analisi della situazione esistente;
2. Adozione del Registro delle attività di trattamento di dati personali;
3. Individuazione e coordinamento interventi con il comparto IT;
4. Adeguamento ed implementazione interventi;
5. Adempimenti privacy correlati a particolari trattamenti di dati personali.
6. Eventuale nomina Data Protection Officer (DPO).

A conclusione delle attività sopra descritte, come risultato di un programma di lavoro condiviso, il Cliente risulterà pienamente in linea con le disposizioni stabilite dalla normativa sulla privacy.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro.

g. Descrizione “Servizi Web Avanzati”: Interventi specifici non inclusi negli altri servizi

Il servizio è finalizzato alla gestione di eventi specifici, normalmente non previsti negli altri servizi quali, al solo titolo di esempio:

1. La rimozione di malware dal sito web;
2. Il trasferimento e la configurazione di un nome a dominio da un Registrar ad un altro;
3. L'ottimizzazione delle prestazioni di un sito web;
4. La configurazione di software e procedure di sicurezza attive e passive;
5. L'aggiornamento e la manutenzione;
6. Le procedure di backup automatico e/o supervisionato;
7. Il monitoraggio dello stato dei servizi;
8. L'installazione e la sostituzione di plug-in.

Il servizio comprende ed eventualmente esclude quanto descritto nell'Ordine di lavoro.

Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato in questo contratto e/o nell'Ordine di lavoro.

7. DURATA, CONCLUSIONE E RECESSO DAL CONTRATTO

Questo contratto è effettivo a decorrere dal momento della stipula e rimarrà valido fino a diversa comunicazione di una delle parti o comunque fino al termine concordato. Per i servizi annuali, nel caso una parte desiderasse la disdetta, dovrà far pervenire esplicita comunicazione a mezzo della posta elettronica certificata presso il recapito dell'altra parte, almeno 4 settimane prima della scadenza dell'annualità in corso. Ogni eventuale canone anticipato non è frazionabile né restituibile.

Quanto previsto dagli articoli “Diritto d'Autore e Proprietà” e “Termini di licenza” di questo contratto resterà valido anche dopo eventuale scadenza, risoluzione, recesso.

8. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Il contratto si risolve di diritto, ex art. 1456 C.C., autorizzando il Fornitore a interrompere i servizi senza preavviso qualora il Cliente:

- a. ceda in tutto o in parte i servizi a terzi senza il preventivo consenso del Fornitore;
- b. non provveda al pagamento di quanto previsto in questo contratto entro il termine perentorio di 30 gg;
- c. sia sottoposto o ammesso a una procedura concorsuale.

CONDIZIONI DI FORNITURA SERVIZI

9. DIRITTO D'AUTORE E PROPRIETÀ

Il Cliente mantiene la piena titolarità dei dati e materiali da lui forniti (con "materiali" s'intende, a titolo d'esempio non esaustivo: testi, loghi, marchi, immagini, audiovisivi, documenti, grafici, schemi, progetti), siano anche essi, all'insaputa del Fornitore, sensibili, personali, o coperti da un qualsivoglia diritto (ivi incluso quelli d'autore), assumendosi ogni responsabilità in ordine alla loro gestione, esonerando il Fornitore da ogni responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

Eventuali opere di terze parti utilizzate dal Fornitore mantengono la propria licenza.

10. TERMINI DI LICENZA

Tramite questo contratto il Fornitore assegna al Cliente un diritto non esclusivo all'utilizzo delle opere descritte all'articolo "Descrizione generale dei servizi/prodotti".

11. ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ

- a) Il Cliente utilizza i servizi a proprio rischio, esonerando il Fornitore nei confronti di ogni parte per controversie legali/civili o amministrative, danni indiretti, specifici, incidentali, punitivi, cauzionali o consequenziali (a titolo esemplificativo non esclusivo: danni in caso d'impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi, perdita o corruzione di dati, di profitti, danni d'immagine, interruzioni dell'attività o simili), causati dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzare i servizi e basati su qualsiasi ipotesi di responsabilità;
- b) Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti dei servizi, causati da problemi tecnici su macchinari, server, router, linee telefoniche, reti telematiche, di sua proprietà o di società selezionate per fornire quanto previsto in questo contratto;
- c) Il Cliente, fatto salvo il caso di assunzione da parte del Fornitore del ruolo di Responsabile del trattamento ex Art. 28 GDPR, esonera il Fornitore da ogni responsabilità per perdite di dati, diffusione accidentale di dati anche personali o sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno verificatosi a seguito di attacchi da parte di pirati informatici, ladri, hacker, cracker, virus;
- d) Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità per disservizi, interruzioni dei servizi e/o danni imputabili a causa di forza maggiore quali incidenti, incendi, esplosioni, scioperi, serrate, terremoti, disastri, alluvioni, sommosse, e altri eventi di difficile o impossibile previsione che impedissero, in tutto o in parte, di adempiere nei tempi o nei modi concordati ai termini di contratto;
- e) Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità per il malfunzionamento dei servizi a causa di non conformità e/o obsolescenza degli apparecchi dei quali il Cliente o terze parti sono dotati;
- f) Il Fornitore non può garantire al Cliente sicuri introiti derivanti dallo sfruttamento di quanto oggetto di questo contratto;
- g) Qualora il Cliente operasse, in proprio o a tramite di terzi, modifiche o alterazioni di qualsiasi tipo ai servizi/prodotti oggetto di questo contratto (a titolo indicativo non esaustivo: modifiche ai codici, alla disposizione di cartelle e/o file, ai loro nomi), esonera il Fornitore da ogni responsabilità, anche ai fini della nomina ex art. 28 GDPR, per eventuali danni o malfunzionamenti conseguenti. Se il Cliente richiederà assistenza per la risoluzione di problemi da lui o da terzi causati, saranno applicate le tariffe in uso dal Fornitore nel periodo in corso;
- h) Qualora una limitazione, esclusione, restrizione o altra disposizione contenuta in questo contratto sia giudicata nulla per un qualsivoglia motivo da parte di un Foro competente e il Fornitore diventi responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, in sede contrattuale, civile o altro, non potrà eccedere il prezzo di listino applicato dal Fornitore per il tipo di servizio.

12. CLAUSOLA COMPROMISSORIA PER L'ARBITRATO

Ogni eventuale controversia concernente l'interpretazione e l'esecuzione di questo Contratto sarà deferita, con apposito ricorso, a un Collegio arbitrale da adire nel termine perentorio di 10 (dieci) giorni dal momento in cui il provvedimento contestato è stato portato a conoscenza della parte. La città sede del Collegio arbitrale è quella in cui ha sede il Fornitore. Il ricorso dovrà essere depositato nel termine di cui sopra, a pena di decadenza, presso la sede del Fornitore. Il Collegio arbitrale - che deciderà quale amichevole compositore, senza formalità di procedure e nel più breve tempo possibile - sarà composto di tre membri: il primo designato dal Cliente; il secondo designato dal Fornitore; il terzo, con funzioni di Presidente, sarà nominato dagli arbitri designati.

Per ulteriori contenziosi resta comunque competente il foro della città di Venezia.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti durante le comunicazioni tra le parti, sono trattati ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (in seguito "GDPR") e della normativa nazionale vigente. Tali dati:

- a) sono raccolti e trattati in modalità automatica e/o manuale ai sensi degli artt. 29 e 32 GDPR con lo scopo di:

CONDIZIONI DI FORNITURA SERVIZI

- 1) attivare e mantenere le procedure per la gestione ed esecuzione del contratto;
 - 2) mantenere archivio clienti;
 - 3) mantenere un pubblico archivio lavori (che potrà mostrare: immagini delle opere, ragione sociale del Cliente, indirizzo web del Cliente);
- b) sono necessari alla gestione ed esecuzione del contratto;
- c) se non forniti, determinano l'impossibilità di gestire e dare esecuzione al contratto;
- d) sono trattati da incaricati del Fornitore ai fini della gestione ed esecuzione del contratto;
- e) per le finalità indicate e quando strettamente necessario per esigenze funzionali alla gestione ed esecuzione del contratto, potranno essere comunicati a terzi delegati all'espletamento delle attività necessarie, ma in nessun altro caso ceduti, venduti, barattati.

Ai sensi dell'art. 5 GDPR, i dati sono conservati per il tempo necessario al conseguimento delle suddette finalità per le quali sono raccolti e trattati. I dati non sono trasferiti in paesi terzi eccetto quando obbligatorio in virtù della collocazione dei dispositivi informatici in uso, quali server o sistemi di archiviazione dati.

Eventuali "categorie particolari di dati personali" sono trattati con esplicito consenso, che il Cliente dichiara espressamente di aver ottenuto dagli interessati, ai sensi degli artt. 9 e 10 GDPR e della normativa nazionale vigente.

Ai sensi degli artt. 15/22 GDPR, il Cliente ha diritto di:

- a) chiedere conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere indicazioni sulle finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati in un formato strutturato di uso comune;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento per ogni finalità;
- g) opporsi a un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- h) chiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o cancellazione, la limitazione od opposizione al trattamento, oltre a esercitare il diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento in base al consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

I diritti possono essere esercitati con richiesta scritta a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata presso la sede del Fornitore.

Ai sensi del presente contratto il Fornitore opera in qualità di Titolare del trattamento nei confronti dei dati del Cliente, con le modalità specificate nell'informativa privacy reperibile all'indirizzo <https://vegadigital.it/documenti/> e qualora ne ricorrano i termini, di Responsabile del trattamento nei confronti dei dati di terze parti interessate ai servizi forniti al Cliente.

Il Cliente gode di tutti i diritti in base alle Leggi e alle normative citate e in vigore all'atto della firma.