

Condizioni per l'Erogazione dei Servizi

EAS, a seguito della sottoscrizione degli appositi moduli d'ordine e pagamento dei prezzi pattuiti, eroga i servizi pattuiti nel rispetto delle condizioni riportate nel Modulo d'Ordine/OT (Offerta Tecnica) e osservanza delle condizioni generali che seguono:

- D.1) **Impegno di reciproca riservatezza.** EAS s'impegna a non divulgare a terzi alcuna informazione riservata relativa al Cliente, di cui possa essere venuto a conoscenza a seguito delle attività di consulenza ed erogazione dei servizi. Tale impegno alla riservatezza si estende ai nominativi delle persone richiedenti informazioni circa la scuola/accademia e i corsi erogati dal Cliente, per come essi sono archiviati e da EAS nei database e software, anche di terzi. Il Cliente, a sua volta s'impegna a non divulgare o rendere disponibili a terzi, senza specifica autorizzazione, informazioni relative alle strutture organizzative e informatiche di EAS o alle caratteristiche tecniche e funzionali dei suoi prodotti e dei suoi servizi.
- D.2) **Orari e modalità di erogazione dei servizi.** I servizi verranno erogati nel rispetto delle indicazioni riportate per ogni specifica attività contrassegnata e, ove non diversamente indicato, si intendono espletabili dal lunedì al venerdì nell'ambito dei normali orari di ufficio (generalmente dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30), con esclusione dei periodi di chiusura per ferie o festività e salvo eventi di natura straordinaria, forza maggiore e cause non riconducibili all'attività di EAS o ai suoi incaricati (ad es. indisponibilità delle linee telefoniche o internet, indisponibilità del Cliente ecc.). EAS non sarà tenuta ad effettuare alcun servizio, con esplicita esclusione di responsabilità per gli eventuali danni che ciò comporta, nei casi in cui il Cliente non abbia rispettato i termini di pagamento concordati.
- D.3) **Servizi di istruzione, formazione, consulenza applicativa e direzione di progetto.** Il cliente prende atto che l'avviamento di un servizio o di un pacchetto di servizi di Edumarketing, categoria alla quale appartengono i software di terzi gestiti da EAS e concessi in uso al Cliente, richiedono necessariamente, oltre alle normali fasi di istruzione del personale operativo sulle funzioni dei processi e dei programmi, anche una fase preliminare di configurazione, che ha l'obiettivo di adattare al meglio i servizi e la consulenza per essi agli strumenti utilizzati dal Cliente, e alle sue esigenze particolari. Questa fase comprende, in genere, un mix di attività di consulenza, formazione, personalizzazione di processi, strumenti ecc., nonché, all'occorrenza, anche interventi di programmazione più o meno complessi, che hanno l'obiettivo di creare automatismi utili al Cliente per gestire i flussi informativi e i funnel di vendita con i clienti. L'esigenza o l'utilità di automatismi specifici non standard negli strumenti di Edumarketing utilizzati può emergere e palesarsi sia [1] in fase di dimostrazione e visione dei servizi (quindi antecedente alla formulazione dell'offerta e alla sottoscrizione dell'ordine), sia [2] nelle successive fasi di istruzione e formazione (quindi successivamente alla sottoscrizione del contratto), quando cioè i tecnici e consulenti applicativi di EAS entrano in contatto diretto con il personale operativo aziendale: nel primo caso le esigenze del cliente devono essere preventivamente formalizzate per iscritto in modo tale che i preventivi e l'offerta di EAS ne possano tenere conto; nel secondo caso si presentano due possibilità, in base alla complessità degli interventi di programmazione:
- alcuni di questi interventi di piccola programmazione e fine-tuning necessitano di un'analisi approfondita, che deve quindi essere condivisa e formulata per iscritto, alla quale segue uno specifico preventivo da parte di EAS che, se confermato dal Cliente, comporta un'attività di sviluppo da parte dei tecnici di EAS per la realizzazione di cosiddetti "plug-in special" (ad esempio, per ampliare le funzionalità dei siti in WordPress): la mancata conferma scritta da parte del cliente del preventivo di EAS comporterà il non perfezionamento dell'accordo, conseguentemente EAS non eseguirà la prestazione richiesta dal cliente (vedi par. succ.);
 - altri interventi di programmazione, più semplici e circoscritti (a volte definibili anche come "applications on-site" - vedi anche par. succ.), possono essere realizzati direttamente online con la fornitura da parte del cliente dei dati di accesso ai suoi software e piattaforme online, oppure presso la sede del Cliente direttamente dai tecnici e consulenti applicativi di EAS anche durante le stesse fasi di avviamento, configurazione o formazione, a seguito delle specifiche richieste che emergono proprio durante queste fasi e che in precedenza non erano state esplicitate formalmente dal cliente: in questi casi le ore necessarie per la "micro programmazione" vengono indicate dal tecnico nel modulo di intervento successivamente inviato a mezzo e-mail o PEC al cliente e, in assenza di contestazioni nei successivi otto giorni, scalate dal monte ore inizialmente previsto per le attività di avviamento e formazione, nel rispetto della formula contrattuale prevista dal cliente. Il Cliente è a conoscenza ed espressamente accetta che, essendo queste attività di "tuning" non previste né prevedibili, il "pacchetto di ore" acquistato può diventare scarso e non sofferire completamente alle proprie esigenze formative e di messa a punto degli strumenti; talvolta esso dovrà necessariamente essere reintegrato con l'acquisto di un nuovo "pacchetto di ore": il mancato acquisto esonera EAS dall'eseguire la prestazione richiesta dal Cliente nella sua interezza, non potendo un adempimento parziale garantire il risultato richiesto e sperato dal Cliente.

La necessità di un successivo incremento delle ore inizialmente previste per le attività formative, oltre che nel caso b), può emergere anche nei casi in cui il personale del cliente sia sottoposto a turn-over, che costringono EAS a replicare più volte e a persone diverse gli stessi passi formativi. Per la buona riuscita delle attività di formazione e avviamento, nonché per il completo raggiungimento degli obiettivi proposti, il Cliente deve mettere a disposizione dei formatori di EAS il proprio personale di provata competenza ed esperienza, in relazione allo svolgimento dei flussi operativi aziendali ai quali è stato preposto e di cui è responsabile, garantendone la piena e incondizionata collaborazione.

Il Cliente deve, inoltre, nominare all'interno della propria struttura un responsabile (Responsabile Interno del Cliente, o RIC) in grado di organizzare con i propri collaboratori tutte le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi relativi al contratto e a cui i tecnici e consulenti applicativi di EAS possano fare riferimento per la corretta esecuzione del contratto stesso. Il RIC sarà inoltre responsabile della pianificazione dei lavori e della loro calendarizzazione. Il Cliente espressamente accetta che EAS, per lo svolgimento di ogni attività da porre in essere nell'interesse del Cliente, in nessun caso predisporrà un crono-programma in cui sia prevista la calendarizzazione delle prestazioni e delle tempistiche.

Per il coordinamento dei progetti più complessi (in cui sono attivati più formatori o consulenti applicativi che si occupano delle

diverse aree) EAS può fornire il servizio "Direzione di Progetto" e utilizzare metodologie di Project Management, ossia la redazione di diagrammi GANTT e/o quant'altro necessario per pianificare i lavori e fissare gli impegni dei responsabili delle diverse attività per avere un quadro generale sempre aggiornato dell'avanzamento di tutto il progetto. Il Cliente è consapevole che questa attività, molto utile, è però onerosa sia in termini di tempo che di costo, ed è pertanto un servizio opzionale da sottoscrivere al momento della compilazione dell'ordine e che non potrà essere richiesto successivamente. In assenza di tale servizio il Cliente è consapevole ed espressamente accetta che EAS, pur coordinandosi con il Responsabile Interno del Cliente (RIC), organizzerà di volta in volta e a propria discrezione i tempi e le modalità di svolgimento delle attività. In presenza invece di tale servizio EAS nomina un Direttore di Progetto a cui vengono demandati i seguenti compiti:

1. definire, insieme con il Responsabile Interno del Cliente, gli obiettivi nel breve, medio e lungo termine;
2. organizzare al meglio il lavoro del personale di EAS presso il Cliente;
3. verificare periodicamente lo stato di avanzamento dei lavori.

Per facilitare i rapporti di EAS con i responsabili delle singole aree aziendali il Cliente è tenuto a fornire, in funzione degli obiettivi, anche un organigramma aziendale con mansionario.

Tutta la documentazione realizzata per il Cliente rimarrà a disposizione anche presso il Cliente per l'eventuale consultazione.

Le attività di Istruzione, Formazione, Assistenza Software, Consulenza Applicativa e Direzione di Progetto non comprendono invece mai, se non espressamente specificato, la redazione del documento che riporta le "procedure operative" per utilizzo delle Procedure Operative (PO) (che sono specifiche per ogni azienda); questa attività rimane in ogni caso di competenza del Responsabile Interno del Cliente.

- D.4) **Altri servizi (es.: Configurazione Software proprietario.** Il cliente, previo pagamento di un prezzo aggiuntivo e accettazione delle **indicazioni** riportate sui moduli d'ordine, può usufruire degli ulteriori servizi non ricompresi nel precedente punto D.3).
- D.5) **Recesso anticipato del Cliente e clausola penale.** In caso di suo recesso unilaterale il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 cod. civ., si obbliga a pagare immediatamente a titolo di penale i corrispettivi pattuiti per l'intera fornitura, quale che sia lo stato di avanzamento dei lavori per la sua realizzazione, salvo il diritto di EAS a chiedere il risarcimento del maggior danno. Il cliente ha diritto a recedere dai servizi "con rinnovo automatico" mediante comunicazione via raccomandata o PEC da inviare entro 60 giorni dalla scadenza annuale.
- D.6) **Limiti di Garanzie e Responsabilità per tutti i servizi erogati.** EAS non assume altre obbligazioni, né presta alcuna garanzia relativa al Servizio, oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto. Il Cliente è in ogni caso sempre responsabile della conservazione dei "programmi" originali, dei dati aziendali, dei dati personali dei lead e del loro adeguato salvataggio. EAS non assume alcuna responsabilità e il Cliente s'impegna a tenere EAS indenne relativamente a qualsiasi pretesa, azione o danno a qualsivoglia titolo o ragione che eventualmente sia derivato al Cliente o a terzi in conseguenza dell'espletamento o del non espletamento dei servizi e, quindi, anche per eventuali danni, perdite di dati, disservizi, rallentamenti o sospensioni di lavoro derivanti dalle attività del presente contratto (controlli, aggiornamenti, upgrade, manutenzioni, etc.), da eventuali inadempienze alle prestazioni ivi previste o eventuali vizi o difformità dei servizi prestati, da errate operazioni, o da una mancata esecuzione da parte del Cliente dei necessari test e controlli, etc.. Considerato che il personale da formare viene selezionato unicamente dal cliente, EAS, i propri distributori e i propri Partners non sono in grado di garantire alcun risultato in ordine alla formazione del medesimo, non potendo fare alcun affidamento sulle conoscenze, grado e capacità di apprendimento delle persone da formare, conseguentemente il Cliente espressamente manleva EAS, i propri distributori e i propri Partners dal mancato conseguimento del risultato relativo alla formazione del proprio personale, nonché da ogni e qualunque responsabilità e danno diretto e/o riflesso che possa derivare al Cliente per il mancato raggiungimento del risultato sperato, ma non garantito.
- D.7) **Fatturazione e Pagamenti.** I servizi, fatta eccezione nel caso in cui il Cliente sottoscriva specificamente il contratto a consuntivo, dovranno essere fatturati da EAS secondo quanto indicato sul Modulo D'Ordine/OT.
- D.8) **Inquadramento giuridico della attività svolta.** Si precisa che EAS, come già evidenziato, progetta e realizza servizi di messa a punto dei processi di iscrizione degli studenti ai corsi del Cliente che agiscono e utilizzano software e piattaforme in parte di proprietà di EAS o di terzi, e in parte del Cliente, che non sono inquadrabili nello schema tipico del contratto di appalto. Tutti i servizi prestati da EAS s.r.l., infatti, essendo accessori alla licenza d'uso dei Software impiegati, vengono come tali offerti e rappresentati nel presente contratto quadro, che regola le condizioni generali, e nei Moduli d'Ordine/OT, con i quali vengono espressamente regolamentati i singoli e diversi servizi; non sono, quindi, inquadrabili in una logica di appalto anche per i seguenti motivi:
- a) trattasi di servizi utili per il corretto funzionamento dei prodotti e strumenti dati in licenza d'uso, in quanto consentono ad esso di poter essere utilizzato in maniera ottimale e a seconda delle espresse esigenze manifestate dalla clientela grazie ad una accurata e specifica fase di tuning e configurazione;
 - b) sono servizi eseguibili preferibilmente da parte di EAS, in quanto soggetto specializzato nell'uso dei software per il recupero dei contatti da internet, per la costruzione dei funnel con software e soluzioni CRM.

Qualsivoglia tipologia di servizi offerti da EAS, a prescindere dal momento in cui vengono richiesti dal cliente e, successivamente alla sottoscrizione di un accordo, a prescindere dal momento in cui vengono erogati, sono quindi da considerarsi accessori in quanto soddisfano i 2 requisiti di cui sopra.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. A.2 (MODIFICHE E INTEGRAZIONI DEL CONTRATTO); A.5 (SOLVE ET REPETE); A.8 (RECESSO ANTICIPATO DEL CLIENTE E CLAUSOLA PENALE); A.9 (RISOLUZIONE DEL CONTRATTO); A.10 (PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO); A.11 (RESPONSABILITA' E ONERI GRAVANTI IN CAPO AL CLIENTE); A.13 (FORO COMPETENTE ESCLUSIVO); A.14 (LEGGE REGOLATRICE I RAPPORTI).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione