

Condizioni generali ("Condizioni Generali") - Ottobre 2024

(I) *Disciplina generale*

1. **Applicazione.** Le Condizioni Generali si applicano ai rapporti nei quali Project Service S.r.l. ("Project Service") opera come sviluppatore/fornitore di applicazioni software per l'automazione ("Software"), progettista di schemi elettrici, specifiche tecniche e configurazioni hardware per l'automazione ("Schemi"), integratore/fornitore di sistemi/parti per l'automazione quali quadri elettrici/elettronici, parti di macchine e macchine automatiche ("Beni"), erogatore di servizi funzionali e accessori a Software e Beni ("Servizi") e prevalgono sulle condizioni a qualsiasi titolo e con qualsiasi modalità sottoposte dal cliente ("Cliente"), anche successivamente alla sottoscrizione delle Condizioni Generali.
2. **Oggetto.** In sintesi, a seconda dei casi, Project Service
 - a. progetta e sviluppa Software
 - di gestione delle logiche di funzionamento per impianti e/o macchine (*PLC Controllore a Logica Programmata*);
 - di supervisione d'impianto e/o macchina (*SCADA Supervisory Control and Data Acquisition*);
 - di gestione produzione di una macchina e/o linea di macchine e/o reparto e/o stabilimento (*MES Manufacturing Execution System*);
 - b. progetta Schemi e consegna la relativa documentazione;
 - c. fornisce Beni, in particolare apparecchiature meccaniche e/o elettroniche (quali quadri elettrici) strumentali all'impianto o agli impianti del Cliente;
 - d. eroga Servizi di manutenzione, assistenza, supporto tecnico e formazione in relazione a Software, realizzati o meno da Project Service o ad applicativi e software nella legittima disponibilità del Cliente.Le menzionate attività sono meglio descritte sul sito web aziendale projectservice.com.
3. **Contratto.** Formano il contratto ("Contratto") tra il Cliente e Project Service ("Parti"): le Condizioni Generali, le condizioni tecnico-commerciali previste nell'offerta – e nei relativi allegati – inviata da Project Service ("Offerta"), l'ordine di acquisto del Cliente ("Ordine") se conforme all'Offerta, se la riproduce o se la richiama, e la conferma d'ordine di Project Service ("Conferma d'Ordine"), indipendentemente dai sistemi utilizzati dalle Parti per lo scambio dei predetti documenti (posta elettronica, portale/piattaforma del Cliente o portale/piattaforma di Project Service). Le condizioni previste dall'Offerta e dalla Conferma d'Ordine costituiscono le condizioni particolari ("Condizioni particolari").
4. **Offerta.** L'Offerta può recare in particolare:
 - a. la descrizione e la specifica tecnica di Software, Schemi, Beni o Servizi, e la relativa valutazione economica;
 - b. le informazioni che il Cliente deve necessariamente fornire per l'esecuzione del contratto;
 - c. l'ambito, i limiti e le esclusioni della fornitura/esecuzione di Software, Schemi, Beni o Servizi;
 - d. la modalità per determinare l'ultimazione delle attività a carico di Project Service, ivi compreso il collaudo;
 - e. le responsabilità particolari, i tempi di esecuzione o la durata di erogazione e il rinnovo dei servizi continuativi;
 - f. la documentazione che fa parte della commessa e la spedizione;
 - g. l'eventuale estensione della garanzia ed eventuali ulteriori condizioni integrative e/o derogatorie alle Condizioni Generali;
 - h. il corrispettivo, il periodo di validità, la modalità di fatturazione e di pagamento, i riferimenti bancari.
5. **Conclusione del Contratto.** Il Contratto entra in vigore quando Project Service invia al Cliente o carica sul relativo portale/piattaforma informatica la Conferma d'Ordine, conforme all'Offerta e all'Ordine.
6. **Prevalenza.** In caso di difformità tra le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari, prevalgono le prime, salva espressa e specifica deroga prevista nelle seconde. Per tutto quanto non previsto dal Contratto, si applicano la prassi dei rapporti in essere tra le Parti al momento della conclusione del Contratto, gli usi commerciali e la legge italiana in materia di appalto.
7. **Corrispettivo.** Nel corrispettivo ("Corrispettivo") è esclusivamente compresa la fornitura, la progettazione, la prestazione e/o l'erogazione del Software, degli Schemi, dei Beni e dei Servizi previsti espressamente dalle Condizioni Particolari, al netto di IVA e altre imposte, tasse e oneri di qualsiasi genere applicabili al Contratto. Indipendentemente dal mezzo di pagamento convenuto, il pagamento ha luogo convenzionalmente nel domicilio di Project Service. In nessun caso il Cliente può sospendere o ritardare il pagamento del Corrispettivo, compreso il caso in cui il Cliente sollevi qualunque contestazione e/o reclamo in merito all'attività di Project Service. Al Contratto si applica la disciplina sulla lotta ai ritardi dei pagamenti nelle transazioni commerciali di cui al Decreto Legislativo 231/2002.
8. **Sospensione.** In via non limitativa e a propria discrezione, Project Service ha facoltà di
 - a. subordinare l'avvio dell'attività prevista dal Contratto al pagamento dell'acconto/rata/canone iniziale eventualmente stabilito dal Contratto;
 - b. condizionare la prosecuzione dell'esecuzione del Contratto al saldo dell'esposizione debitoria pendente, anche con riferimento a Contratti distinti dal Contratto per il quale si verifica l'esposizione.

9. **Risoluzione.** Trattenendo a titolo di penale quanto eventualmente ricevuto dal Cliente, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno eventualmente subito e con il diritto di ottenere il compenso per l'attività svolta sino alla risoluzione, Project Service ha facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato dandone comunicazione al Cliente via PEC
- in caso di mancato pagamento di uno o più acconti/rate/canoni del Corrispettivo;
 - qualora il Cliente non fornisca nei tempi previsti le informazioni e i materiali richiesti da Project Service funzionali al Contratto.
10. **Eventi di terzi, caso fortuito o forza maggiore.** Project Service non è responsabile nei confronti del Cliente di alcun inadempimento, compresi, in via esemplificativa, la ritardata consegna di un Software, dei Beni o l'interruzione dell'erogazione dei Servizi, causati da accadimenti al di fuori del proprio ragionevole e prevedibile controllo o comunque riconducibili a terzi o al caso fortuito o alla forza maggiore, quali, a titolo meramente esemplificativo e non tassativo, calamità naturali, provvedimenti dell'autorità pubblica nazionale e dell'Unione europea (anche in materia di salute pubblica), azioni di guerra e di stampo terroristico, scioperi e altre azioni sindacali o disordini, difficoltà di approvvigionarsi delle materie prime, difficoltà di accesso alle reti di comunicazione, interruzioni o sovraccarico dei flussi energetici e/o delle linee fonia e/o dati, azioni sanzionabili a norma della disciplina sui reati informatici (cybercrimes). Al verificarsi di dette ipotesi, è cura di Project Service informare il Cliente e porre in essere tutte le più opportune azioni per fare cessare l'evento impeditivo. Qualora l'impossibilità perduri per un tempo superiore a sei mesi le Parti valutano le condizioni per la prosecuzione del Contratto.
11. **Diritti.** Competono in via esclusiva a Project Service, per l'Italia e per il mondo, i diritti di proprietà intellettuale e industriale sul progetto tecnico che reca le caratteristiche e le funzionalità del Software, sui documenti che rappresentano la progettazione degli Schemi, presentati al Cliente nelle diverse elaborazioni/versioni – oggetto o meno di validazione. I predetti diritti si intendono trasferiti al Cliente al momento del saldo integrale del Corrispettivo, prima di tale momento e comunque in caso di cessazione a qualsiasi titolo dei rapporti, salva autorizzazione scritta di Project Service, il Cliente non può utilizzare il progetto tecnico e i documenti se non in conformità a quanto consentito dal Contratto. A titolo meramente esemplificativo, in caso di cessazione dei rapporti, il Cliente non può avvalersi del progetto tecnico e dei documenti elaborati da Project Service per richiedere preventivi a terzi e/o comunque per completare il Software eventualmente consegnato da Project Service o forniture da parte di terzi.
12. **Riservatezza.** Fatto salvo quanto previsto in via integrativa da specifici accordi di riservatezza, le Parti si impegnano a non divulgare i dati e le informazioni di natura confidenziale di cui sono entrate in possesso in vista della sottoscrizione del Contratto e nell'esecuzione del Contratto, salvi i casi in cui ciò sia necessario per l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e di obblighi di legge. La nozione di informazione confidenziale include tutti i dati e le informazioni che sono caratterizzati come tali dalle Parti o che possano essere considerate come tali per la loro natura e non sono di dominio pubblico nel momento l'altra Parte ne viene a conoscenza. In particolare, si considerano informazioni confidenziali quelle contenute nell'Offerta.
13. **Foro competente.** Foro esclusivamente competente a conoscere le controversie sull'esecuzione, interpretazione e/o validità del Contratto è quello di Ravenna.
- (II) **Esecuzione del Contratto**
14. **Cessione. Subcontraenti.** Il Contratto non è cedibile, neppure in parte, a terzi, salvo diverso accordo scritto con Project Service. Ai fini dell'esecuzione del Contratto, Project Service può avvalersi a qualsiasi titolo di appaltatori e/o prestatori d'opera.
15. **Beni.** In relazione alla fornitura di Beni, in particolare di apparecchiature e quadri elettrici, eventualmente prevista dall'Offerta, il Cliente riconosce e accetta che:
- Project Service commercializza Beni prodotti da soggetti terzi autonomamente individuati sul mercato per affidabilità e professionalità;
 - Project Service può essere ritenuto responsabile esclusivamente per la scelta di un produttore non idoneo oppure per l'errata determinazione delle caratteristiche e delle funzionalità del quadro elettrico richiesto in funzione dell'impianto del Cliente e del Software.
16. **Referente.** Il Cliente ha facoltà di designare uno o più soggetti di fiducia incaricato/i di assistere sul piano tecnico Project Service durante la fase di definizione del progetto e di esecuzione del Contratto e di fornire la collaborazione richiesta ("Referente"). In mancanza di indicazione, si ritiene che il legale rappresentante o il titolare o il preposto all'ufficio competente del Cliente che ha trattato gli aspetti tecnici della commessa abbia assunto direttamente funzioni e compiti del Referente. Tutte le comunicazioni (anche verbali) effettuate da Project Service ai recapiti del Referente (anche di posta elettronica) si considerano regolarmente ricevute dal Cliente. Le approvazioni, autorizzazioni e validazioni formulate dal Referente per iscritto o utilizzando il portale di Project Service – apponendo una semplice spunta approvativa rispetto ai documenti sottoposti da Project Service – hanno piena validità ed efficacia rispetto al Contratto e impegnano pertanto il Cliente a tutti gli effetti.
17. **Modifiche migliorative.** A condizione che resti invariato il Corrispettivo e che siano comunque rispettate le caratteristiche, le funzionalità e le performance del Software così come accettate dal Cliente, in fase esecutiva Project Service ha facoltà di apportare modifiche, varianti e/o innovazioni tecnologiche migliorative al contenuto del progetto.

- 18. Richieste del Cliente.** L'attività richiesta da modifiche, integrazioni o variazioni proposte dal Cliente alle funzionalità del Software rispetto a quanto convenuto nelle Condizioni Particolari, è oggetto di consuntivazione finale e conseguente fatturazione secondo il listino di Project Service vigente al momento della richiesta.
- 19. Termini.** Salva l'espressa previsione nelle Condizioni Particolari di consegna tassativa entro una determinata settimana, i termini eventualmente previsti dal Contratto per la consegna di Software e/o per l'attivazione di Servizi devono considerarsi meramente indicativi e, pertanto, non vincolano Project Service; qualora Project Service sia vincolato a un termine, fatti salvi il dolo o la colpa grave di Project Service, a Project Service non è imputabile in alcun modo il ritardo inferiore a 3 (tre) settimane lavorative; per ritardi superiori valgono in ogni caso le limitazioni di responsabilità di seguito previste. Oltre che nelle ipotesi di eventi di terzi, di caso fortuito o di forza maggiore, in ogni caso tutti i termini previsti dal Contratto si intendono interrotti qualora il Cliente non adempia correttamente e tempestivamente alle obbligazioni poste a proprio carico dal Contratto e, in particolare, qualora il Cliente:
- non effettui i pagamenti alle scadenze previste, sino al momento del pagamento;
 - non fornisca i dati e le informazioni richiesti da Project Service, sino al momento dell'adempimento del Cliente;
 - ritardi immotivatamente la validazione dei progetti proposti da Project Service, sino al momento della validazione o della formulazione di circostanziate richieste.
- 20. Ultimazione delle attività.** Project Service conclude la propria attività, a seconda di quanto previsto dalle Condizioni Particolari, con, in alternativa, il collaudo del Software oggetto di verbalizzazione in contraddittorio con il Cliente, la consegna della documentazione prevista dalle Condizioni Particolari oppure la consegna del report di installazione del Software.
- 21. Collaudo.** Il collaudo si intende effettuato con esito positivo se il funzionamento del Software e/o dei Beni rispetta le caratteristiche concordate ed approvate come specifiche di progetto ed è di tipo continuativo senza arresti dovuti a problemi di competenza Project Service per un turno lavorativo. Qualora non sia possibile compiere il collaudo del Software e/o Beni eventualmente previsto dalle Condizioni Particolari per cause imputabili al Cliente, ai fini dello spirare del termine di pagamento del saldo e della decorrenza della garanzia, il collaudo si intende positivamente effettuato trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui Project Service ha messo a disposizione del Cliente il Software (nella versione eseguibile) e/o i Beni. Fatto salvo quanto previsto dalle Condizioni Particolari, il Cliente si impegna a effettuare a propria cura e spese, in tempo utile per lo svolgimento del collaudo, il collaudo in bianco del cablaggio elettrico (ad esempio, verifica I/O) e a completare integralmente e verificare il montaggio meccanico della macchina in tutte le sue parti (ad esempio, circuito pneumatico).
- 22. Software sviluppato e documentazione.** Entro 30 (trenta) giorni dal saldo del Corrispettivo, Project Service fornisce al Cliente il software sviluppato in formato installabile – salva diversa previsione delle Condizioni Particolari – e la documentazione connessa alla progettazione degli Schemi.

(III) Obbligazioni particolari, responsabilità e divieti del Cliente

- 23. Obbligazioni particolari e responsabilità del Cliente.** Oltre a quanto previsto dal Contratto, il Cliente si impegna a svolgere ogni attività e/o operazione diretta a consentire a Project Service il corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto e in particolare, ma in via non limitativa:
- a comunicare a Project Service tutte le informazioni utili per la corretta e tempestiva esecuzione del Contratto, con particolare ma non esclusivo riferimento alle proprie esigenze e richieste, alle caratteristiche del proprio sistema informatico, ai programmi e/o impianti con cui il Software debba interfacciarsi o comunque dialogare, alle misure di protezione e sicurezza di cui si avvale;
 - a consegnare a Project Service a propria cura e spese il materiale in prova/test o in conto lavorazione previsto dall'Offerta (corredato della relativa documentazione necessaria all'utilizzo), che dichiara sin da ora essere esente da vizi, difetti e non conformità, idoneamente assicurato, conforme alle normative applicabili e di cui comunque assume integrale responsabilità e manleva a favore di Project Service;
 - a garantire che la macchina o gli impianti oggetto dell'incarico conferito a Project Service secondo quanto previsto dall'Offerta è esente da vizi, difetti e non conformità, assumendosi pertanto al riguardo integrale responsabilità ed esonerando Project Service da qualsivoglia responsabilità che non dipenda dal proprio intervento;
 - a consentire a Project Service eventuali accessi, sopralluoghi e/o test – in presenza o da remoto – sulla macchina e sugli impianti di automazione in relazione ai quali è richiesta la fornitura, la progettazione, la prestazione e/o l'erogazione del Software, degli Schemi, dei Beni e dei Servizi;
 - a non effettuare alcuna modifica delle caratteristiche e delle funzionalità della macchina e degli impianti, in modo diretto o indiretto o comunque tale da alterare il funzionamento dei sistemi oggetto di studio ai fini della progettazione del Software, pena la sospensione del Contratto, il pagamento dell'attività svolta da Project Service ivi compresa quella necessaria per la formulazione di un nuovo progetto tecnico che tenga conto delle alterazioni;
 - a rispondere tempestivamente e esaurientemente alle richieste di informazioni e/o a eseguire correttamente le istruzioni formulate da Project Service;
 - a non effettuare, direttamente e/o a mezzo di terzi, interventi e/o manomissioni di qualsiasi tipo sul Software, pena la perdita della garanzia come di seguito previsto;
 - ad assicurare a Project Service la massima collaborazione affinché l'eventuale accesso allo stabilimento del Cliente avvenga nel rispetto della normativa in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, in particolare, concordando i contenuti del DUVRI.

24. Divieto di storno di dipendenti. Durante la vigenza del Contratto e per il periodo di due anni dalla cessazione, il Cliente si impegna a non assumere, a non sollecitare l'assunzione e a non instaurare rapporti di collaborazione, a qualsiasi titolo, compresa la mera consulenza esterna, con qualsiasi dipendente e/o collaboratore di Project Service. In caso di violazione del presente divieto Project Service ha diritto:

- a. di risolvere il Contratto con effetto immediato mediante semplice comunicazione scritta via PEC con diritto di trattenere a titolo di penale quanto eventualmente ricevuto e al pagamento del corrispettivo in relazione all'attività svolta;
- b. di addebitare al Cliente a titolo di penale l'ulteriore importo pari al doppio dell'ultima retribuzione annuale del dipendente/collaboratore, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno subito.

25. Manleva. Il Cliente si impegna a tenere indenne e a manlevare integralmente Project Service per tutti i danni diretti ed indiretti e consequenziali dipendenti da qualsiasi pretesa anche di terzi che a qualsiasi titolo o responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale dovesse derivare direttamente o indirettamente a Project Service dall'adempimento alle obbligazioni previste dal Contratto. A titolo esemplificativo, la manleva di cui sopra da parte del Cliente opera qualora per l'esecuzione del Contratto il Cliente fornisca a Project Service parti/moduli di Software o di Beni per la realizzazione del Software e ciò determini l'insorgere di contestazioni da parte di terzi verso Project Service.

(IV) Garanzia e responsabilità di Project Service

26. Garanzia di Project Service. Fatte sempre salve le garanzie di legge, Project Service garantisce il corretto funzionamento del Software, l'idoneità degli Schemi rispetto alle specifiche richieste dal Cliente e la corretta esecuzione dei Servizi in conformità alle funzionalità, alle caratteristiche e alle prestazioni di cui alle Condizioni Particolari. Salve eventuali estensioni stabilite dalle Condizioni Particolari, la garanzia sul Software, sui Servizi e sugli Schemi ha durata di tre mesi mentre per le parti elettromeccaniche e meccaniche ha durata di dodici mesi e decorre secondo quanto previsto dall'articolo 20 (per Software e Schemi) e dalla erogazione dei Servizi. Con riferimento ai Beni, la prestazione della garanzia di durata annuale è di competenza ed effettuata direttamente dal produttore/fabbricante, nei limiti e alle condizioni previsti dal medesimo. La prestazione della garanzia è comunque subordinata al corretto e tempestivo pagamento degli importi previsti dal Contratto e comunque degli importi a qualsiasi titolo dovuti dal Cliente a Project Service.

27. Denunce. Qualsiasi reclamo/denuncia/contestazione del Cliente, con riferimento al Software e/o ai Beni e/o ai Servizi oggetto del Contratto deve essere ricevuta da Project Service a mezzo PEC (anticipata via email), entro otto giorni dalla consegna o dalla scoperta del vizio/difetto/non conformità, a pena di decadenza.

28. Interventi. Nel periodo di garanzia per il Software, Project Service si impegna a effettuare interventi di manutenzione correttiva, in particolare eliminando o correggendo eventuali vizi, difetti, imperfezioni e/o non conformità rispetto a quanto pattuito nelle Condizioni Particolari. Project Service presta la garanzia effettuando gli interventi giudicati più idonei, a propria esclusiva discrezione. La prestazione della garanzia non comporta il riconoscimento di qualsiasi pretesa in ordine al risarcimento di danni e/o alla rifusione di spese, esborsi e oneri di qualsiasi tipo.

29. Esclusione della garanzia. La garanzia non opera al ricorrere di eventi non direttamente imputabili a Project Service, quali, in via non limitativa:

- a. effettuazione di interventi sul Software e sui Beni e/o prestazione di servizi che rientrano nei Servizi oggetto del Contratto da parte del Cliente e/o di terzi;
- b. uso, gestione e/o manutenzione del Software e dei Beni improprio e/o negligente e/o imprudente o comunque non conforme alla documentazione e alle istruzioni rilasciate da Project Service e/o dal produttore/fabbricante.

30. Esclusioni e limitazioni della responsabilità di Project Service. Le garanzie e le responsabilità di Project Service sono limitate a quelle espressamente stabilite nel Contratto, salvo quanto previsto da norme imperative e non derogabili per volontà delle Parti. Project Service è esclusivamente responsabile per i danni direttamente e strettamente connessi all'inadempimento, fermo restando che:

- a. è esclusa la responsabilità per colpa lieve di Project Service;
- b. Project Service non può essere ritenuto responsabile dei danni di qualsiasi natura dovuti alle ipotesi che comportano l'esclusione della garanzia o, comunque, a causa non imputabile a Project Service;
- c. ad esclusione dei casi di dolo o colpa grave, (i) in nessun caso Project Service può essere ritenuto responsabile per perdite di profitto, fermo impianti/macchina, danni incidentali o consequenziali, perdite indirette di qualsiasi tipo, ivi comprese eventuali opportunità commerciali, lesione, danni e/o pregiudizi alla reputazione/immagine commerciale, derivanti dalla fornitura, dalla progettazione, dalla prestazione e/o dall'erogazione del Software, degli Schemi, dei Beni e dei Servizi; (ii) per le perdite dirette, la responsabilità massima complessiva di Project Service per inadempimento contrattuale, ivi compreso il ritardo, è limitata al valore massimo del 25% (venticinque per cento) del Corrispettivo relativo al Software, agli Schemi, ai Beni o ai Servizi oggetto di inadempimento.