SkillWorks
Information technology

CONTRATTO SERVIZIO CENTRALINO CLOUD DRIN PRO

Autore documento:	Luca dott. Ferrari
Data Creazione:	02/10/2026
Classificazione:	**Pubblico**
Numero Pagine:	17

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

OGGETTO

Oggetto del presente accordo è la sottoscrizione da parte di

Ragione Sociale	
Nome e Cognome	
Partita Iva	
Indirizzo	

Di seguito riferito come “il Cliente”, e

Skillworks s.r.l.
Via Vittorio Emanuele II, 28
25030 Roncadelle (BS)
Tel. 030 8373176
Email info@skillworks.it

Di seguito riferito come “il Fornitore” del “Servizio di centralino telefonico in cloud DRIN PRO — Cloud PBX”, erogato in modalità SaaS da Skillworks.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DRIN PRO

Il rapporto contrattuale per l'utilizzo del centralino in cloud DRIN PRO — Cloud PBX (SaaS). 28 articoli, sintesi contrattuale, approvazione ex artt. 1341 e 1342 c.c. Edizione 2026/03.

Sintesi contrattuale

Oggetto	Prestazione in uso del centralino telefonico in cloud DRIN PRO (Cloud PBX) in modalità SaaS.
Configurazione	A seconda della configurazione scelta nell'offerta commerciale: 5 utenti e 5 chiamate contemporanee (SMALL/S), 10 utenti e 10 chiamate (MEDIUM/M), 15 utenti e 15 chiamate (LARGE/L), 20 utenti e 20 chiamate (EXTRALARGE/XL); taglie ENTERPRISE e ULTIMATE o configurazioni diverse come specificato nell'offerta commerciale. Ogni singola istanza di Cloud PBX viene ospitata nel Cluster dei Server DRIN P-Series Cloud PBX.
Durata	12 (dodici) mesi dalla data di attivazione, tacitamente rinnovabile per ugual periodo.
SLA	Uptime 99,45% su base annuale, limitato ai servizi cloud erogati dal FORNITORE (art. 13). Disservizi da segnalare a mezzo PEC entro 30 giorni; crediti SLA fino a 3 canoni mensili; responsabilità complessiva limitata a 12 canoni mensili (artt. 13.5 e 13.6).
Legge applicabile	Legge italiana.
Foro competente	Foro di Brescia, in via esclusiva.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

ARTICOLI DEL CONTRATTO

Art. 1 – DEFINIZIONI

1.1 "CLIENTE": la persona fisica o giuridica che stipula il Contratto con il FORNITORE per l'utilizzo del Servizio DRIN PRO, agendo nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Il Servizio non è destinato ai consumatori ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

1.2 "FORNITORE" o **"SKILLWORKS"**: Skillworks S.r.l., con sede in Roncadelle (BS), Via Vittorio Emanuele II, 28 — P.IVA IT 02337301200, capitale sociale € 200.000,00 interamente versato, REA BS-472409; società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

1.3 "SERVIZIO": il centralino telefonico in cloud DRIN PRO, erogato in modalità SaaS, come descritto all'art. 4.

1.4 "CLOUD PBX": l'istanza dedicata del centralino cloud assegnata al CLIENTE, ospitata nel Cluster dei Server DRIN P-Series Cloud PBX.

1.5 "PROPOSTA CONTRATTUALE": il documento commerciale sottoscritto dalle Parti che specifica la taglia, il numero di utenti/interni, le chiamate contemporanee, il corrispettivo e gli eventuali servizi opzionali.

1.6 "SLA": i livelli di servizio oggetto di impegno del FORNITORE ai sensi dell'art. 13.

1.7 "PARTI": congiuntamente il FORNITORE e il CLIENTE.

Art. 2 – DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

2.1 Il Contratto è regolato dalle presenti Condizioni Generali, dalla Proposta Contrattuale, dagli SLA di cui all'art. 13 e dalla documentazione tecnica commerciale.

2.2 La Proposta Contrattuale contiene il dettaglio di taglia, utenti, chiamate contemporanee, canoni e servizi opzionali sottoscritti dal CLIENTE.

2.3 In caso di contrasto tra i documenti prevale, nell'ordine: (i) la Proposta Contrattuale sottoscritta; (ii) le presenti Condizioni Generali; (iii) gli SLA; (iv) la documentazione tecnica commerciale.

2.4 Le Parti dichiarano di aver esaminato e compreso integralmente la documentazione di cui al presente articolo.

Art. 3 – OGGETTO DEL CONTRATTO

3.1 Il FORNITORE mette a disposizione del CLIENTE, in modalità SaaS e per uso esclusivo nell'ambito della propria organizzazione, il Servizio DRIN PRO — Cloud PBX — secondo le modalità tecniche e funzionali descritte all'art. 4.

3.2 Il Servizio è erogato nella configurazione corrispondente alla taglia scelta dal CLIENTE tra quelle rese disponibili da Skillworks (Small, Medium, Large, XL, Enterprise, Ultimate), con il numero di utenti/interni e chiamate contemporanee specificato nella Proposta Contrattuale. Ogni singola istanza di Cloud PBX viene ospitata nel Cluster dei Server DRIN P-Series Cloud PBX. Resta inteso che, al variare di tale configurazione, le presenti Condizioni Generali restano integralmente invariate e continuano a disciplinare il rapporto tra le Parti.

3.3 Il Servizio non comprende la fornitura di apparecchiature hardware, di numeri VoIP, di traffico telefonico, di connettività internet né di servizi di terze parti non espressamente indicati nella Proposta Contrattuale.

Art. 4 – CARATTERISTICHE E FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio è un centralino telefonico in cloud basato sulla piattaforma DRIN P-Series Cloud PBX e comprende, salvo diversa indicazione della Proposta Contrattuale, le funzionalità di Unified Communication & Collaboration, gestione chiamate, code, IVR, registrazione conversazioni, caselle vocali, conferenze e mobile integration.

4.2 Il Servizio è accessibile via web, tramite client desktop/mobile e tramite terminali VoIP compatibili con il protocollo SIP.

4.3 Ciascuna istanza comprende 500 minuti di registrazione audio delle chiamate inclusi, che vengono sovrascritti in ordine cronologico (logica FIFO) al raggiungimento del 95% dell'utilizzo della capacità di retention. Con la sottoscrizione di un'opzione di estensione, la retention audio è aumentabile fino a 10.000 minuti secondo le condizioni commerciali riservate. Il limite di cui al presente punto riguarda esclusivamente le registrazioni audio delle conversazioni; le configurazioni del Servizio seguono una disciplina autonoma, di cui all'art. 12.4.

4.4 L'infrastruttura è ospitata in un unico datacenter italiano di proprietà del FORNITORE, progettato secondo gli standard Tier III e certificato ISO 27001. Il FORNITORE si riserva la facoltà di variare la sede del datacenter o i fornitori infrastrutturali, dandone comunicazione al CLIENTE senza che ciò comporti oneri aggiuntivi.

4.5 Il FORNITORE si riserva di aggiornare e modificare le funzionalità del Servizio per esigenze di sicurezza, manutenzione o evoluzione tecnologica, garantendo comunque il mantenimento delle funzionalità essenziali oggetto del Contratto.

Art. 5 – CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

5.1 Il CLIENTE corrisponde al FORNITORE il corrispettivo indicato nella Proposta Contrattuale, comprensivo delle eventuali spese di attivazione, dei canoni periodici e degli eventuali servizi opzionali.

5.2 I canoni periodici sono fatturati mensilmente (o con altra periodicità indicata nella Proposta Contrattuale) e sono pagati anticipatamente.

5.3 Gli eventuali servizi opzionali a consumo sono fatturati con cadenza mensile, posticipatamente rispetto al periodo di riferimento.

5.4 I pagamenti sono effettuati mediante RI.BA. a 30 giorni data fattura fine mese. In caso di ritardo sono dovuti gli interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002 e s.m.i.

5.5 Il FORNITORE si riserva la facoltà di aggiornare annualmente i corrispettivi in base all'indice FOI/ISTAT, dandone comunicazione al CLIENTE con preavviso di almeno 60 giorni.

5.6 Eventuali reclami inerenti le fatture emesse devono essere formulati per iscritto dal CLIENTE entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della fattura; trascorso tale termine la fattura si intende tacitamente accettata in ogni sua parte.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Art. 6 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

6.1 Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione da parte del CLIENTE della Proposta Contrattuale e l'accettazione scritta da parte del FORNITORE.

6.2 L'accettazione da parte del FORNITORE è subordinata alle verifiche tecniche e commerciali di rito, nonché all'avvenuta ricezione della documentazione necessaria e dei dati identificativi del CLIENTE.

6.3 Dalla data di perfezionamento decorrono i termini per l'attivazione del Servizio di cui all'art. 9.

Art. 7 – COLLAUDO DEL SERVIZIO

7.1 Il CLIENTE ha facoltà di sottoporre il Servizio a un periodo di collaudo della durata di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di attivazione, durante il quale è tenuto a verificare la conformità del Servizio alle caratteristiche descritte nella documentazione contrattuale.

7.2 Decorso tale periodo senza contestazioni scritte e motivate da parte del CLIENTE, il Servizio si intende tacitamente collaudato e accettato in ogni sua parte.

7.3 Eventuali difformità devono essere segnalate per iscritto entro il termine di cui al punto 7.1; il FORNITORE si impegna a rimuoverle nel più breve tempo tecnicamente possibile.

Art. 8 – DURATA, RINNOVO E RECESSO

8.1 Il Contratto ha durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di attivazione del Servizio.

8.2 Alla scadenza il Contratto è rinnovato tacitamente per ugual periodo, salvo disdetta comunicata da una delle Parti mediante lettera raccomandata A/R o PEC, inviata con preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni rispetto alla scadenza.

8.3 Il CLIENTE è vincolato per l'intera durata del periodo contrattuale iniziale e di ciascun successivo periodo di rinnovo e non ha facoltà di recedere anticipatamente dal Contratto, salvo quanto previsto dall'art. 21.3. In caso di cessazione anticipata del Contratto per fatto o inadempimento del CLIENTE, restano comunque dovuti al FORNITORE i canoni periodici fino alla scadenza del periodo contrattuale in corso.

8.4 Il recesso non esonera il CLIENTE dal pagamento dei canoni e degli altri corrispettivi maturati fino alla data di effettiva cessazione del Servizio.

8.5 Il FORNITORE ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza necessità di motivazione, con preavviso non inferiore a 90 (novanta) giorni comunicato al CLIENTE mediante PEC o lettera raccomandata A/R. In tal caso il FORNITORE rimborsa al CLIENTE la quota dei canoni eventualmente già corrisposti e riferiti al periodo successivo alla data di effettiva cessazione del Servizio, senza che al CLIENTE sia dovuto alcun ulteriore indennizzo o risarcimento.

8.6 Il FORNITORE ha altresì facoltà di recedere dal Contratto con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, comunicato mediante PEC o lettera raccomandata A/R, qualora la prosecuzione del Servizio sia resa impossibile o eccessivamente onerosa da cause tecniche o normative, quali a titolo esemplificativo: la dismissione della piattaforma DRIN P-Series Cloud PBX, la cessazione o la modifica sostanziale dei servizi resi dai fornitori

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

infrastrutturali, l'entrata in vigore di disposizioni di legge o di provvedimenti delle Autorità competenti. Si applica la disciplina del rimborso di cui all'art. 8.5, con esclusione di qualsiasi ulteriore indennizzo o risarcimento.

Art. 9 – ATTIVAZIONE E COSTI DI ATTIVAZIONE

9.1 Il FORNITORE si impegna ad attivare il Servizio entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del Contratto e dal ricevimento di tutti gli elementi tecnici e le informazioni necessari da parte del CLIENTE.

9.2 Gli eventuali costi di attivazione, ove previsti, sono indicati nella Proposta Contrattuale e vengono fatturati una tantum all'attivazione.

9.3 L'attivazione comprende la configurazione iniziale del centralino cloud secondo i parametri base. Eventuali configurazioni personalizzate, migrazioni dati o integrazioni di terze parti sono oggetto di preventivo separato.

9.4 Le tempistiche di attivazione sono sospese in caso di forza maggiore, di ritardo imputabile al CLIENTE o di fornitura incompleta dei dati necessari.

Art. 10 – VARIAZIONE DELLA CONFIGURAZIONE

10.1 Il CLIENTE può richiedere in qualsiasi momento la variazione della taglia del Servizio (upgrade o downgrade) tra le configurazioni rese disponibili da Skillworks.

10.2 La variazione è effettuata dal FORNITORE entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta e decorre dal ciclo di fatturazione successivo.

10.3 Eventuali servizi opzionali aggiuntivi sono disciplinati da specifico preventivo e si intendono accettati con la sottoscrizione del relativo ordine.

10.4 In caso di downgrade, il FORNITORE non è responsabile per le limitazioni tecniche derivanti dalla ridotta capacità della nuova configurazione.

Art. 11 – OBBLIGHI DEL CLIENTE

11.1 Il CLIENTE si impegna a disporre di una connessione internet idonea, con banda minima garantita di 90 kbps per ogni canale VoIP attivo contemporaneamente.

11.2 Il CLIENTE si impegna a garantire una latenza di rete (RTT) non superiore a 55 ms e un jitter non superiore a 30 ms verso i punti di accesso del Servizio.

11.3 Il CLIENTE è responsabile della scelta, dell'acquisto e della corretta configurazione dei dispositivi VoIP, che devono essere compatibili con lo standard SIP 2.0.

11.4 Il FORNITORE non fornisce contratti di numeri VoIP né servizi di traffico telefonico; tali servizi sono di esclusiva competenza del CLIENTE o di terzi operatori selezionati dal CLIENTE.

11.5 Il CLIENTE si impegna a custodire con diligenza le credenziali di accesso al Servizio e a comunicare tempestivamente al FORNITORE eventuali smarrimenti o compromissioni.

11.6 Il CLIENTE si impegna a comunicare tempestivamente al FORNITORE gli eventi che possano incidere sull'erogazione del Servizio, ivi comprese modifiche organizzative, variazioni di connettività o eventi di sicurezza informatica.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

11.7 Il CLIENTE manleva e tiene indenne il FORNITORE da qualsiasi controversia, richiesta, azione o pretesa di terzi derivante dall'uso improprio del Centralino in Cloud. Il FORNITORE non fornisce contratti di numeri VoIP né servizi di traffico telefonico; pertanto, qualsiasi utilizzo del Servizio per finalità di rivendita di traffico non autorizzata, invio di comunicazioni indesiderate, o altre attività illecite o fraudolente è esclusiva responsabilità del CLIENTE, che risponde dei relativi oneri e costi. Ciò comprende, a titolo esemplificativo, gli attacchi informatici, le compromissioni delle reti o dei dispositivi del CLIENTE (inclusi telefoni IP, router e apparati di rete) e i fenomeni di Toll Fraud (frode telefonica) che generino traffico verso operatori terzi: i relativi costi di traffico e ogni onere connesso grava interamente (100%) sul CLIENTE, che manleva e tiene indenne il FORNITORE da ogni relativa pretesa.

Art. 12 – OBBLIGHI DI SKILLWORKS S.R.L.

12.1 Il FORNITORE si impegna a erogare il Servizio con continuità, professionalità e nel rispetto delle prescrizioni tecniche e di sicurezza di legge.

12.2 Il FORNITORE si impegna alla risoluzione delle problematiche tecniche limitatamente ai servizi cloud offerti e ad una risoluzione compatibile con le misure e le politiche di sicurezza e tecnologiche di propria competenza. Il FORNITORE non noleggia apparecchiature telefoniche: il solo oggetto del presente contratto è la fornitura in uso del centralino telefonico in cloud. Le eventuali apparecchiature informatiche (telefoni VoIP, gateway VoIP, dispositivi di controllo accessi e videocitofonici) sono escluse dal presente contratto e non costituiscono oggetto di fornitura da parte del FORNITORE.

12.3 Il FORNITORE si impegna ad erogare il Servizio nel rispetto dei livelli di disponibilità (uptime) definiti all'art. 13, calcolati esclusivamente sull'infrastruttura del FORNITORE.

12.4 Il FORNITORE garantisce il backup giornaliero delle sole configurazioni del Centralino (utenti, interni, IVR, code, regole di instradamento e altre impostazioni), con retention di 30 (trenta) giorni, salvo diversa indicazione della Proposta Contrattuale. Tale backup non comprende le registrazioni audio delle conversazioni, che restano soggette al limite di cui all'art. 4.3.

12.5 Il FORNITORE garantisce un servizio di supporto tecnico negli orari e nelle modalità indicati nella Proposta Contrattuale, con canali di contatto dedicati (ticketing, email, telefono).

12.6 Il FORNITORE si impegna al monitoraggio proattivo dell'infrastruttura al fine di prevenire disservizi e di intervenire tempestivamente in caso di anomalie.

Art. 13 – SLA, LIVELLI DI SERVIZIO E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

13.1 Il FORNITORE si impegna ad erogare un uptime del Servizio pari al 99,45% su base annuale, calcolato su ciascun periodo contrattuale di 12 (dodici) mesi decorrente dalla data di attivazione o di rinnovo. Il calcolo è effettuato escludendo i periodi di manutenzione programmata comunicati con preavviso di almeno 48 ore. L'uptime è calcolato esclusivamente sull'infrastruttura Skillworks ed esclude i guasti a linee internet del CLIENTE, a dispositivi locali del CLIENTE o a carrier di terzi.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

13.2 Il FORNITORE si impegna a mantenere lo stato del servizio ad alto livello, riducendo i tempi di intervento nel caso di malfunzionamenti del sistema. Si specifica che eventuali disservizi possono essere imputabili a malfunzionamenti direttamente riconducibili al FORNITORE, per i quali si applica l'impegno SLA assunto dal FORNITORE, ovvero a disservizi imputabili a fornitori o sub-fornitori di servizi infrastrutturali, di connettività o di terze parti, per i quali non è possibile assicurare gli stessi livelli di servizio SLA, essendo gli stessi al di fuori del controllo diretto del FORNITORE.

13.3 Gli interventi di manutenzione programmata sono comunicati al CLIENTE con preavviso di almeno 48 ore e sono effettuati, ove possibile, in fasce orarie a basso traffico.

13.4 Lo stato del Servizio è consultabile dal CLIENTE tramite la dashboard dedicata (Status Page) raggiungibile all'indirizzo indicato nella documentazione tecnica.

13.5 Ciascun evento di indisponibilità del Servizio deve essere segnalato dal CLIENTE al FORNITORE a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dal suo verificarsi, a pena di decadenza; gli eventi non segnalati entro tale termine non sono computati ai fini del calcolo dell'uptime. Qualora l'uptime del periodo contrattuale di riferimento, calcolato sui soli eventi tempestivamente segnalati, risulti inferiore alla soglia di cui all'art. 13.1, il CLIENTE ha diritto a un credito pari a 1 (uno) canone mensile per ogni 24 (ventiquattro) ore, o frazione, di indisponibilità eccedenti tale soglia, fino a un massimo di 3 (tre) canoni mensili per ciascun periodo contrattuale. Il credito è riconosciuto previa richiesta del CLIENTE da inviarsi a mezzo PEC, anche nel corso del periodo di riferimento non appena le ore di indisponibilità segnalate abbiano superato la soglia, e comunque, a pena di decadenza, entro 30 (trenta) giorni dalla fine del periodo stesso. La richiesta deve contenere, a cura del CLIENTE, l'elenco degli eventi segnalati con la relativa durata, il calcolo delle ore di indisponibilità eccedenti la soglia e l'importo del credito richiesto. Il FORNITORE verifica la richiesta sulla base dei dati registrati dai propri sistemi di monitoraggio e, ove fondata, riconosce il credito, a propria scelta, mediante compensazione sulle fatture successive ovvero mediante nota di credito e rimborso diretto; in caso di cessazione del Contratto, l'eventuale credito residuo è rimborsato. Il riconoscimento del credito estingue ogni ulteriore pretesa del CLIENTE relativa agli eventi cui il credito si riferisce. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, il credito di cui al presente punto costituisce l'unico ed esclusivo rimedio a favore del CLIENTE per l'indisponibilità del Servizio.

13.6 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 1229 c.c., il FORNITORE non è in alcun caso responsabile verso il CLIENTE o verso terzi per danni indiretti, consequenziali o incidentali, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lucro cessante, perdita di fatturato, perdita di opportunità commerciali, fermo aziendale, danno d'immagine o perdita di dati derivanti dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzo del Servizio. In ogni caso, la responsabilità complessiva del FORNITORE per qualsiasi pretesa connessa o derivante dal presente Contratto, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale, inclusi gli eventuali crediti di cui all'art. 13.5, non potrà eccedere l'importo di 12 (dodici) canoni mensili, calcolato sulla configurazione del Servizio in essere alla data dell'evento che ha generato il danno. Qualsiasi richiesta di risarcimento connessa all'indisponibilità o al malfunzionamento del Servizio deve essere comunicata al

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

FORNITORE a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi dell'evento, a pena di decadenza.

Art. 14 – USO CORRETTO DEL SERVIZIO E SICUREZZA

14.1 Il CLIENTE si impegna a utilizzare il Servizio conformemente alla normativa applicabile, alle presenti Condizioni Generali e alle istruzioni fornite dal FORNITORE.

14.2 Il CLIENTE è responsabile della corretta gestione delle credenziali di accesso e della salvaguardia della riservatezza delle stesse.

14.3 Il CLIENTE risponde dell'uso del Servizio da parte dei propri utenti autorizzati e risarcisce il FORNITORE per ogni danno derivante da uso illecito o fraudolento del Servizio stesso, ivi incluso l'invio di comunicazioni indesiderate o la rivendita non autorizzata di traffico.

14.4 Il CLIENTE si impegna a non compromettere l'integrità del Servizio e a non utilizzare strumenti o procedure finalizzate ad alterarne il regolare funzionamento.

14.5 Il FORNITORE adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati trattati nell'ambito del Servizio, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Art. 15 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

15.1 Il FORNITORE ha facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviarsi al CLIENTE, in caso di:

15.1.a mancato pagamento di due fatture consecutive o di un importo complessivo pari al canone trimestrale;

15.1.b violazione degli obblighi di cui all'art. 11, in particolare l'uso improprio del Servizio per finalità illecite o fraudolente;

15.1.c violazione degli obblighi di riservatezza di cui all'art. 18 e in materia di trattamento dei dati personali di cui all'art. 19.

15.2 In caso di risoluzione ai sensi del presente articolo, il FORNITORE provvede alla disattivazione del Servizio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione, salva la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Art. 16 – ECCEZIONE DI INADEMPIMENTO E SOSPENSIONE

16.1 Il FORNITORE può sospendere il Servizio, ai sensi dell'art. 1460 c.c., in caso di mancato pagamento di una o più fatture scadute da parte del CLIENTE, previa costituzione in mora mediante diffida scritta con termine minimo di 15 (quindici) giorni.

16.2 La sospensione non comporta risoluzione del Contratto e non esonera il CLIENTE dall'obbligo di corrispondere i canoni periodici per il periodo di sospensione.

16.3 La riattivazione del Servizio, su richiesta del CLIENTE e previo pagamento integrale degli importi dovuti, decorre entro 2 (due) giorni lavorativi dall'effettivo accredito degli importi sul conto corrente del FORNITORE. La semplice trasmissione della distinta di pagamento o di altra prova dell'ordine di pagamento non è sufficiente per la riattivazione.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

16.4 La sospensione non costituisce inadempimento del FORNITORE e non dà diritto al CLIENTE di richiedere risarcimento o indennizzo alcuno.

Art. 17 – DATI DEL CLIENTE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

17.1 Il CLIENTE conserva la titolarità dei propri dati e di quelli dei propri utenti trattati nell'ambito del Servizio. Il FORNITORE agisce in qualità di titolare autonomo del trattamento per i dati di gestione e di fatturazione, e di responsabile del trattamento per i dati gestiti per conto del CLIENTE.

17.2 In caso di cessazione del Servizio, per qualsiasi causa, il FORNITORE provvede alla cancellazione sicura dei dati del CLIENTE entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione, salvo obblighi di conservazione diversamente previsti dalla legge. Il CLIENTE può richiedere, anteriormente alla cessazione, l'estrazione dei propri dati nei formati standard messi a disposizione dal FORNITORE.

17.3 Il FORNITORE conserva i log delle chiamate (CDR) per un periodo minimo di 6 (sei) mesi dalla data di registrazione, per finalità tecniche, diagnostiche e di sicurezza, nonché per la gestione di eventuali ricorsi e contestazioni; decorso tale periodo i log vengono cancellati salvo diverso obbligo normativo o richiesta dell'autorità.

17.4 Il CLIENTE è responsabile dell'esportazione di eventuali dati che intenda conservare oltre i termini di cui ai punti precedenti.

Art. 18 – RISERVATEZZA

18.1 Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate le informazioni tecniche, commerciali e organizzative acquisite nell'ambito del rapporto contrattuale, ivi compresi i dati di cui sia venuta a conoscenza in occasione dell'erogazione del Servizio.

18.2 L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione del Contratto per la durata di 3 (tre) anni.

18.3 Le informazioni riservate non possono essere divulgate a terzi senza il consenso scritto dell'altra Parte, salvo obblighi di legge o di provvedimenti dell'autorità.

Art. 19 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

19.1 Il trattamento dei dati personali è disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

19.2 Il FORNITORE è titolare del trattamento dei dati raccolti per finalità amministrative, contabili e di fatturazione. Il CLIENTE è titolare del trattamento dei dati personali trattati tramite il Servizio (anagrafiche utenti, contatti, registrazioni).

19.3 Il FORNITORE, in qualità di responsabile del trattamento per i dati gestiti per conto del CLIENTE, si impegna a trattarli esclusivamente per le finalità tecniche connesse all'erogazione del Servizio, secondo le istruzioni ricevute.

19.4 Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR rivolgendosi al FORNITORE o al CLIENTE secondo le rispettive titolarità.

19.5 Maggiori informazioni sono disponibili nell'Informativa Privacy pubblicata sul sito www.drin.it e nella eventuale DPA sottoscritta tra le Parti.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Art. 20 – ESCLUSIVITÀ E MODIFICHE DEL CONTRATTO

20.1 Il Contratto non attribuisce a nessuna delle Parti diritti di esclusività, salvo diverso accordo scritto.

20.2 Le presenti Condizioni Generali possono essere modificate dal FORNITORE; le modifiche si intendono accettate dal CLIENTE qualora non rechino contestazione scritta entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione. Le modifiche che comportino incremento di canoni o riduzione dei livelli di servizio sono efficaci solo previa accettazione scritta del CLIENTE.

20.3 Eventuali accordi, patti o integrazioni al Contratto sono validi solo se redatti per iscritto.

Art. 21 – FORZA MAGGIORE

21.1 Nessuna delle Parti è responsabile per l'inadempimento delle proprie obbligazioni quando questo sia determinato da cause di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: eventi atmosferici eccezionali, incendi, alluvioni, terremoti, epidemie, provvedimenti dell'autorità, atti di guerra o terrorismo, disservizi di reti di telecomunicazione o di fornitori di servizi infrastrutturali non imputabili al FORNITORE.

21.2 La Parte interessata è tenuta a comunicare tempestivamente l'evento di forza maggiore e a fornire tutti gli elementi utili a valutarne la portata. La Parte è altresì tenuta a operare per limitarne gli effetti.

21.3 Qualora l'evento di forza maggiore permanga per oltre 60 (sessanta) giorni, ciascuna Parte ha diritto di recedere dal Contratto senza ulteriori formalità.

Art. 22 – DISPOSIZIONI GENERALI

22.1 Qualora una o più clausole del Contratto siano dichiarate nulle o invalide, le restanti clausole conservano la loro efficacia; le Parti si impegnano a sostituire le clausole nulle con altre aventi contenuto economicamente equivalente.

22.2 La mancata o ritardata esecuzione da parte di una delle Parti di uno qualsiasi dei propri obblighi non costituisce inadempimento né rinuncia ai propri diritti, qualora sia determinata da causa ad essa non imputabile.

22.3 Il CLIENTE non può cedere il Contratto, né in tutto né in parte, a terzi senza il preventivo consenso scritto del FORNITORE.

22.4 Il FORNITORE può avvalersi, per l'erogazione del Servizio, di propri sub-fornitori e partner tecnologici, restando responsabile verso il CLIENTE dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali, fatto salvo quanto previsto agli artt. 13.2 e 21.1.

Art. 23 – NORMATIVA APPLICABILE

23.1 Il Contratto è regolato e interpretato in base alla legge italiana, con esclusione delle norme di conflitto di leggi e delle Convenzioni internazionali, tra cui la Convenzione di Vienna sui contratti di vendita internazionale di beni.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Art. 24 – COMUNICAZIONI

24.1 Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al Contratto devono essere effettuate per iscritto e inviate ai seguenti recapiti:

24.2 FORNITORE: Skillworks S.r.l. — Via Vittorio Emanuele II, 28 — 25030 Roncadelle (BS), Italia. PEC: skillworks@pec.it — Email: info@skillworks.it — Tel. +39 030 8373176.

24.3 CLIENTE: presso il recapito indicato nella Proposta Contrattuale o variato mediante comunicazione scritta.

24.4 Le comunicazioni effettuate mediante PEC o lettera raccomandata A/R hanno valore equipollente ai sensi di legge.

Art. 25 – PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE SOFTWARE

25.1 Il FORNITORE conserva la titolarità di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al Servizio, alla piattaforma DRIN P-Series Cloud PBX, ai marchi, ai loghi e alla documentazione tecnica.

25.2 Al CLIENTE è concesso, per la durata del Contratto, un diritto di uso non esclusivo, non trasferibile e revocabile sul Servizio, limitatamente alle funzionalità oggetto della Proposta Contrattuale.

25.3 Il CLIENTE non è autorizzato a copiare, modificare, redistribuire o effettuare reverse engineering del Servizio o di sue parti, salvo diverso accordo scritto.

25.4 Il marchio "DRIN PRO" e i relativi loghi sono di proprietà del FORNITORE; il CLIENTE non può utilizzarli senza il preventivo consenso scritto.

Art. 26 – ONERI ED ACCESSORI

26.1 Le imposte, le tasse e gli oneri accessori eventualmente applicabili al Servizio sono a carico del CLIENTE, salvo diversa indicazione della Proposta Contrattuale.

26.2 Le spese di bollo, gli oneri di registrazione e gli eventuali costi di cassa previdenziale sono a carico del CLIENTE ove previsti dalla normativa applicabile.

Art. 27 – FORO COMPETENTE

27.1 Per ogni controversia nascente dal presente Contratto, o comunque connessa al rapporto contrattuale tra le Parti, è competente in via esclusiva il Foro di Brescia.

Art. 28 – DISPOSIZIONI FINALI

28.1 Le presenti Condizioni Generali costituiscono l'integrale disciplina del rapporto tra le Parti in ordine al Servizio DRIN PRO — Cloud PBX e prevalgono su ogni eventuale condizione generale o particolare del CLIENTE in contrasto con esse.

28.2 Per quanto espressamente previsto dagli artt. 1341 e 1342 c.c., il CLIENTE dichiara di aver esaminato e di approvare specificamente le seguenti clausole: art. 5 (punti 5.5 e 5.6); art. 8 (durata, rinnovo e recesso, ivi incluso il recesso del FORNITORE di cui ai punti 8.5 e 8.6); art. 10 (variazione della configurazione); art. 11 (obblighi del cliente e clausola di manleva); art. 12.3 (uptime); art. 13 (SLA e livelli di servizio, crediti SLA quale rimedio esclusivo, termini di decadenza per la segnalazione dei disservizi e per le richieste di credito e di risarcimento, esclusione dei danni indiretti e massimale risarcitorio); art. 14.3

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

(responsabilità per uso illecito); art. 15 (clausola risolutiva espressa); art. 16 (eccezione di inadempimento e sospensione); art. 17.2 (cancellazione dati a cessazione); art. 20.2 (modifiche unilaterali delle Condizioni Generali); art. 21 (forza maggiore); art. 25 (proprietà intellettuale); art. 27 (foro competente); nonché la sezione "Standard di Qualità, Sicurezza (Certificazioni ISO) e ROC" riportata in calce alle presenti Condizioni Generali.

28.3 Per quanto non espressamente previsto, si applicano le norme del Codice Civile italiano e le disposizioni di legge in materia.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

STANDARD DI QUALITA', SICUREZZA (Certificazioni ISO) E REGISTRO OPERATORI DI COMUNICAZIONE (ROC)

Skillworks s.r.l. opera adottando un Sistema di Gestione Integrato certificato in conformità agli standard internazionali:

- ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità)
- ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)
- ISO/IEC 27001 (Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni)
- ISO/IEC 27017 (Controlli di sicurezza per i servizi cloud)
- ISO/IEC 27018 (Protezione dei dati personali e PII nei servizi cloud pubblici)

ed è regolarmente iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

In virtù di tali qualifiche, l'erogazione di qualsiasi servizio di assistenza, manutenzione e gestione tecnica è subordinata al rispetto vincolante delle policy di sicurezza, delle procedure operative e dei requisiti di conformità previsti dalle predette normative cogenti e volontarie.

Le Parti danno atto che tali standard costituiscono requisito sovraordinato e prevalente rispetto a qualunque consuetudine operativa o richiesta specifica del Cliente. Pertanto:

- Skillworks si riserva la facoltà di rifiutare l'esecuzione di configurazioni, richieste o istruzioni operative che si pongano in contrasto con le buone prassi di sicurezza informatica o con i vincoli imposti dai propri schemi di certificazione;
- Skillworks si riserva il diritto di adeguare o variare unilateralmente e in qualsiasi momento le procedure tecniche, i requisiti minimi di autenticazione e accesso ai sistemi, i protocolli di gestione dei ticket e le misure di sicurezza adottate, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, qualora ciò si renda necessario per garantire la conformità agli audit, l'aggiornamento degli standard ISO o il rispetto delle prescrizioni delle Autorità di Vigilanza.

MODALITA' DI PAGAMENTO

- I prezzi indicati nella Proposta Contrattuale non sono comprensivi di IVA 22%
- Termini di pagamento: RI.BA. 30 gg DFFM

Firma



SkillWorks s.r.l.

Firma per accettazione

Cliente

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE ONEROSE

(ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile)

Il Cliente dichiara di aver preso attenta visione, di averne compreso il significato e di approvare specificamente ed espressamente le seguenti clausole contrattuali:

Corrispettivo e fatturazione: art. 5.5 (adeguamento annuale dei corrispettivi in base all'indice FOI/ISTAT) e art. 5.6 (termine di 10 giorni lavorativi per i reclami sulle fatture, decorso il quale la fattura si intende tacitamente accettata).

Durata, rinnovo e recesso: art. 8 (durata di 12 mesi con tacito rinnovo per ugual periodo; disdetta con preavviso di 60 giorni; vincolo del Cliente per il periodo iniziale e per ciascun rinnovo, senza facoltà di recesso anticipato, con canoni dovuti fino a scadenza in caso di cessazione anticipata; pagamento dei canoni maturati fino alla cessazione; facoltà di recesso del Fornitore in qualsiasi momento con preavviso di 90 giorni e, per cause tecniche o normative, di 30 giorni, senza indennizzo); art. 10 (variazione della configurazione ed esclusione di responsabilità in caso di downgrade).

Obblighi del Cliente e manleva: art. 11 (requisiti di connettività e dispositivi a carico del Cliente; manleva del Fornitore e addebito integrale al Cliente dei costi derivanti da uso improprio, attacchi informatici e Toll Fraud); art. 14.3 (responsabilità del Cliente per uso illecito o fraudolento del Servizio).

Livelli di servizio e limitazione di responsabilità: art. 12.3 e art. 13 (uptime del 99,45% annuale calcolato sulla sola infrastruttura del Fornitore; segnalazione dei disservizi e richieste di credito o risarcimento a mezzo PEC entro 30 giorni, a pena di decadenza; crediti SLA fino a 3 canoni mensili quale unico rimedio; esclusione dei danni indiretti; responsabilità complessiva limitata a 12 canoni mensili).

Risoluzione e sospensione: art. 15 (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 c.c.); art. 16 (eccezione di inadempimento e sospensione del Servizio ex art. 1460 c.c., con obbligo di pagamento dei canoni durante la sospensione e senza diritto a indennizzo).

Dati, modifiche, forza maggiore e proprietà intellettuale: art. 17.2 (cancellazione dei dati del Cliente entro 30 giorni dalla cessazione); art. 20.2 (modifiche unilaterali delle Condizioni Generali, accettate in assenza di contestazione scritta entro 30 giorni); art. 21 (forza maggiore e diritto di recesso oltre 60 giorni); art. 25 (proprietà intellettuale e limiti al diritto d'uso).

Foro competente: art. 27 (competenza esclusiva del Foro di Brescia).

Standard di Qualità, Sicurezza (Certificazioni ISO) e ROC: (prevalenza delle policy di conformità, riservatezza e requisiti di sicurezza rispetto alle richieste operative del Cliente e facoltà di variazione procedurale unilaterale).

Firma per accettazione

_____

Cliente

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.