



Rinnovo Licenze Freshdesk



All'attenzione di: ASPAL | Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro

Indirizzo: Foro Buonaparte 12 - 20121 Milano

PIVA: 00440600229

Preparata da: Luca Benedetti - Key Account Manager_CRMpartners_Cloud Freshworks

N° Offerta: 20240701_ASP

7 gen 2025

Condizioni Commerciali

Nell'ottica dell'acquisto del Software all'interno del gruppo, è stato richiesto l'acquisto delle licenze tramite CRMPartners srl come reseller.

Rinnovo Account: 30.01.2025 - 29.01.2026

URL: aspalsardegna-help.freshdesk.com - sicurezza-aspal.freshdesk.com)

Prodotto	Piano	List Price	Sconto	Price / Agent	Quantità	Spese di gestione	Totale
Freshdesk	PRO	49,00 €	10%	44,10 €	15	200,00 €	8138,00 €
Freshdesk	PRO	49,00 €	10%	44,10 €	5	200,00 €	2846,00 €
							10984,00 €

Il costo totale è di € 10984,00 + IVA

Acquisto licenze annuali: scadenza, rinnovo e disdetta

- Aspal acquisterà, accettando il presente accordo 15 licenze Freshdesk PRO + 5 Freshdek PRO di durata annuale a valere sui Datacenter Europei (dominio .eu): alla scadenza dell'anno, le licenze si rinnoveranno automaticamente per un altro anno, salvo disdetta da comunicare entro 60 giorni dalla scadenza a mezzo PEC o Raccomandata AR.
- Durante la validità del presente accordo, Aspal potrà aggiungere in qualsiasi momento licenze la scadenza delle licenze aggiuntive sarà allineata alle prime licenze attivate, e il relativo prezzo riproporzionato in base al numero di mesi di durata della licenza (es. le licenze aggiuntive attivate a metà anno di durata delle prime licenze avranno scadenza dopo 6 mesi e prezzo pari alla metà del costo pattuito).
- Il costo copre 12 mensilità, dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento;
- Ad ogni rinnovo verranno aggiunti 200,00€ + IVA a titolo di Spese di Gestione Amministrativa;
- Alla scadenza della sottoscrizione annuale, le licenze si rinnoveranno per un altro anno, salvo disdetta da comunicare a CRMpartners entro 60 giorni dalla scadenza;
- Per la gestione dei termini, l'assistenza e le norme di compliance GDPR, fare riferimento ai Terms of Service di Freshworks <https://www.freshworks.com/terms>

CRMpartners reseller

La presente offerta prevede che le licenze Freshworks vengano fornite da CRMpartners come reseller in qualità di Platinum Partner in Italia di Freshworks Inc.

Termini di fatturazione e pagamento

€ 10984,00 + IVA - Fatturazione Anticipata all'ordine

Unico Pagamento - Termini di pagamento 30 GG emissione fattura - CRMpartners;

- Per accettazione inviare la presente firmata via mail per posta elettronica certificata all'indirizzo crmpartners@cert.cna.it

seguito: "Prodotti") e/o dei servizi ("Servizi") di cui all'offerta. Resta pertanto inteso che il contenuto dell'Offerta ha valore integrativo rispetto alle presenti Condizioni Generali. In caso di contrasto o difformità tra le disposizioni delle Condizioni Generali e il contenuto dell'offerta, prevarrà, nel dubbio, la disciplina di cui alle presenti Condizioni Generali, salvo deroga espressa contenuta nell'offerta commerciale con espresso richiamo alla disposizione delle Condizioni Generali che viene derogata. Le Condizioni Generali si riterranno integralmente accettate dal Cliente con l'accettazione dell'offerta con le modalità indicate al successivo articolo. 2. CRMpartners è un brand commerciale di cui è titolare CRMpartners SRL, Via Giorgio Scalia 10/b, 00136 Roma, Codice fiscale: 13439811004 Partita IVA: 13439811004 Numero REA: 1447273

Art. 2 – Formazione del Contratto e responsabili del coordinamento delle attività

Una volta emessa, l'offerta di CRMpartners, salvo diversi accordi specificatamente concordati per iscritto, resta ferma e valida per giorni 30 (trenta) decorrenti dalla data d'emissione. L'accettazione dell'offerta commerciale da parte del Cliente dovrà avvenire, anche a mezzo posta elettronica certificata, tramite un ordine d'acquisto del prodotto/servizio, contenente il riferimento espresso al numero di protocollo ed alla data dell'offerta, unitamente ad una copia della stessa, debitamente timbrata e sottoscritta in ogni sua pagina dal rappresentante legale o suo delegato. Il Contratto si considererà perfezionato nel momento in cui l'accettazione del Cliente perverrà a conoscenza di CRMpartners, e da quel momento inizierà a produrre i suoi effetti obbligatori. Le Parti nomineranno ciascuna un proprio referente/responsabile per la gestione dei rapporti derivanti dal Contratto. Questi, salvo maggiori deleghe, avranno il compito di (a) mantenere i contatti con la controparte; (b) coordinare le attività del proprio gruppo di lavoro; (c) tracciare e conservare le comunicazioni intercorse e le altre comunicazioni. Le comunicazioni intercorse tra i referenti/responsabili, si supporranno validamente conosciute dalle Parti.

Art. 3 – Garanzie e Responsabilità

Con la sottoscrizione del contratto CRMpartners si obbliga ad adempiere le attività richieste, meglio specificate e dettagliate nell'offerta, in modo professionale, diligentemente e secondo le migliori regole dell'arte, nel rispetto dei termini e delle condizioni tecniche ed economiche convenute nell'offerta medesima. Per l'esecuzione dei Servizi, CRMpartners si avvarrà di personale, dotato delle competenze adeguate alla complessità dei Servizi, regolarmente assunto e/o vincolato da forme contrattuali conformi alle vigenti normative sul lavoro ed in regola con le prescrizioni assicurative, previdenziali, assistenziali, fiscali ed antinfortunistiche del settore di appartenenza, liberando e manlevando il Cliente da qualsiasi obbligo o responsabilità nei confronti del personale impegnato, per conto e su incarico di CRMpartners, nell'esecuzione del Contratto. CRMpartners garantisce altresì che l'esecuzione del Contratto avverrà in osservanza di brevetti, marchi, diritti di proprietà intellettuale e/o di autore appartenenti a terzi, impegnandosi, in caso contrario, ad indennizzare e mallevare integralmente il Cliente per ogni controversia, azione legale o rivendicazione promossa nei confronti dello stesso, in quanto derivante da violazioni dei diritti di terzi. In ipotesi di rivendita o distribuzione di Prodotti o Servizi di terzi, le condizioni contrattuali di cessione e/o di utilizzo e/o di fornitura di tali Prodotti o Servizi saranno quelle stabilite dai terzi che ne possiedono i diritti di titolarità, che il Cliente è tenuto a conoscere ed accettare. Resta pertanto espressamente inteso che, i Prodotti o i Servizi di terzi verranno rivenduti o distribuiti da CRMpartners senza garanzie di alcun tipo e con espressa esclusione di qualsivoglia responsabilità, in capo a CRMpartners, per eventuali vizi, difetti, errori, malfunzionamenti, indisponibilità, interruzioni, difformità. In particolare, il Cliente riconosce ed accetta che gli eventuali obblighi di manutenzione, aggiornamento, garanzia, responsabilità per danni, responsabilità per violazione dei livelli di servizio eventualmente garantiti dal terzo e quant'altro, se presenti, sono disciplinati dalle condizioni contrattuali o di licenza d'uso stabilite dal terzo. CRMpartners non potrà essere, comunque, ritenuta responsabile per ritardi e/o anomalie e qualsivoglia conseguente danno che si verifichi nella fornitura dei Servizi in caso di: disfunzioni nella gestione delle reti telefoniche e/o telematiche o modifiche nella relativa tecnologia, scioperi generali, provvedimenti governativi, guerre, disordini, catastrofi naturali e, in generale, ogni altro evento imprevedibile ed eccezionale che comporti una limitazione o cessazione delle attività di CRMpartners e che si trovi al di fuori del suo ragionevole controllo. CRMpartners è pertanto sollevata da ogni responsabilità riguardo ad eventuali interruzioni dei Servizi, che si impegna a ripristinare nel minor tempo possibile. In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di CRMpartners verso il Cliente a titolo di risarcimento dei danni che potrebbero derivare dalla fruizione e/o dalla mancata fruizione dei Prodotti e/o Servizi non potrà essere superiore alla minor somma tra l'importo complessivo del Contratto e quanto corrisposto dal Cliente nei 12 (dodici) mesi precedenti rispetto al momento del verificarsi del danno. In nessun caso CRMpartners potrà essere ritenuta responsabile per danni indiretti o consequenziali, perdite di produzione o mancati profitti, mancati ammortamenti, mancato guadagno, né per ogni altra forma di lucro cessante.

Art. 4 – Termini di consegna e risoluzione

Il termine di consegna indicato nell'offerta commerciale, s'intende essenziale. In caso di ritardo nella consegna superiore a 30 giorni, il Cliente potrà annullare la parte dell'ordine non ancora eseguita, solo dopo aver comunicato a CRMpartners, mediante PEC, tale sua intenzione, subordinandola al decorso di giorni trenta (quindici) lavorativi dal ricevimento di tale comunicazione, termine entro il quale CRMpartners potrà utilmente rimediare al proprio ritardo, senza ulteriori conseguenze e senza che, in tal caso, nulla sia ulteriormente dovuto al Cliente.

Ove la disponibilità dei Prodotti/Servizi oggetto del Contratto non sia immediata e, quindi, l'esecuzione da parte di CRMpartners sia da intendersi differita rispetto alla stipula del Contratto medesimo, CRMpartners provvederà alla successiva formale comunicazione di detta disponibilità al Cliente.

Art. 5 - Durata. Recesso

La durata del Contratto sarà specificata nell'offerta commerciale. Salvo quanto diversamente stabilito nell'offerta commerciale medesima, il Contratto avente ad oggetto Servizi si rinnoverà automaticamente alla sua scadenza, per un periodo pari a quello di durata iniziale, e così di rinnovo in rinnovo salvo disdetta da comunicarsi entro il termine di almeno 60 (sessanta) giorni rispetto alla scadenza naturale o rinnovata del Contratto. In ipotesi di fornitura di Prodotti o Servizi rispettivamente forniti o erogati direttamente da CRMpartners, il Cliente avrà diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, fermo restando che: a. in ipotesi di recesso prima che CRMpartners abbia dato inizio all'esecuzione del Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a CRMpartners, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo pari a 1/3 del valore complessivo del Contratto; b. in ipotesi di recesso dopo che CRMpartners abbia dato inizio all'esecuzione del Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a CRMpartners, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo pari al 50% del valore complessivo del Contratto. In ipotesi di fornitura di Prodotti o Servizi di terzi, il Cliente potrà esercitare un diritto di recesso solo se e alle condizioni in cui esso sia previsto nelle condizioni contrattuali dei terzi che disciplinano la cessione o l'utilizzazione di tali Prodotti o Servizi. CRMpartners si riserva il diritto di recedere con effetto immediato dal Contratto qualora il Cliente: (a) venga sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale e (b) diventi insolubile o ceda i beni ai creditori, o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente.

Art. 6 - Corrispettivi. Sospensione dei Servizi

Il prezzo/corrispettivo pattuito, salvo diversa disposizione scritta, s'intende al netto d'I.V.A. ed eventuale trasporto e comprenderà, invece, tutti i costi logistici, di materiale e di viaggio sostenuti secondo i termini e le condizioni indicate nel Contratto. CRMpartners nell'ipotesi di vendita e/o fornitura di Prodotti e/o Servizi di terzi, si riserva, comunque, il diritto di apportare al complesso di tali Prodotti e/o Servizi le variazioni adeguate a compensare eventuali e comprovati aumenti sopravvenuti nei listini d'acquisto e delle altre componenti del costo, qualora essi risultino superiori del 10% rispetto a quelli della data d'ordine. Se non diversamente concordato, CRMpartners fatturerà al Cliente le attività svolte o i Servizi resi, sulla base dei Rapporti di Attività o stato di avanzamento regolarmente presentati dal responsabile di commessa CRMpartners e sottoscritti dal responsabile del Cliente delegato, oppure, in ipotesi di Servizi continuativi, a cadenza regolare secondo quanto disposto nell'offerta economica. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e le scadenze come riportate nella parte economica dell'offerta commerciale, presso il domicilio della CRMpartners. Eventuali pagamenti fatti a soggetti terzi non saranno liberatori finché le relative somme non pervengano al domicilio della stessa e ne sarà rilasciata conforme quietanza. Qualsiasi ritardo o irregolarità nel pagamento, oltre al diritto agli interessi commerciali calcolati ai sensi del D.Lgs.n.231/2002 dà a CRMpartners il diritto di sospendere le forniture o di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., impregiudicato il diritto al risarcimento degli eventuali danni. Il Cliente è tenuto al pagamento integrale delle somme dovute, anche in caso di contestazione o controversia. Ove sia disposto il pagamento di un canone, questo decorrerà dalla disponibilità del Servizio, anche a prescindere dall'effettivo utilizzo da parte del Cliente.

Art. 7 - Personale

CRMpartners dichiara di impiegare personale avente competenza tecnico-specialistica adeguata all'esecuzione del Contratto. CRMpartners ha il diritto di scegliere il personale ed i collaboratori che ritiene più adatti alla corretta esecuzione delle attività oggetto del Contratto, impiegando dipendenti propri, dipendenti di società partecipanti e partecipate o subappaltatori, collaboratori indipendenti e liberi professionisti, e di sostituire o riassegnare tali dipendenti o collaboratori durante l'esecuzione del Contratto. Le Parti, per tutta la durata del contratto e per i 12 mesi successivi alla sua cessazione, per qualsiasi causa intervenuta, non potranno instaurare, con i dipendenti o collaboratori della controparte, qualsivoglia forma di collaborazione lavorativa, dipendente o autonoma, diretta o indiretta, senza la preventiva autorizzazione scritta della controparte. In caso di violazione del predetto divieto, la parte che ha subito l'inadempimento potrà richiedere alla parte inadempiente la corresponsione di una penale pari a due annualità di retribuzione lorda di fatto, come già corrisposta al dipendente o collaboratore prima della cessazione del rapporto intercorso, salvo il risarcimento del maggior danno.

Art. 8 - Subappalto

CRMpartners, potrà subappaltare a terzi, (di seguito: "Subappaltatori"), previa autorizzazione ed accettazione di Aspal parte dei Servizi oggetto del Contratto, restando espressamente inteso che CRMpartners rimarrà direttamente responsabile nei confronti del Cliente in ordine alle azioni e alle omissioni dei propri Subappaltatori.

Art. 9 - Divieto di cessione

Il Contratto non potrà essere ceduto o trasferito a terzi, in tutto o in parte, se non previo consenso scritto dell'altra Parte.

Art. 10 - Obblighi di collaborazione e sicurezza

Il Cliente, anche in nome dei propri collaboratori, si obbliga ad adempiere le prestazioni descritte nell'offerta e negli allegati, quelle presupposte, quelle necessarie ed utili al fine di rendere più agevole l'esecuzione dell'incarico da parte di CRMpartners Qualora le attività oggetto del Contratto debbano essere eseguite, in tutto o in parte, presso la sede del Cliente, questi si obbliga (i) ad adottare tutte le misure di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro previste da disposizioni di legge o amministrative per la sicurezza sul lavoro dei dipendenti di CRMpartners e dei suoi collaboratori, esonerando quest'ultimo da qualunque responsabilità conseguente al mancato, irregolare e/o parziale assolvimento degli obblighi di cui alle predette normative; (ii) a comunicare a CRMpartners le specifiche disposizioni relative alla sicurezza ed alla prevenzione degli infortuni; (iii) ad informare CRMpartners di eventuali rischi specifici dell'ambiente in cui dovranno essere svolte le attività oggetto del Contratto.

Art.11 – Riservatezza

Le Parti si obbligano ad utilizzare tutti i documenti, dati e informazioni confidenziali ricevuti dall'altra parte nel corso dell'esecuzione del Contratto ed indipendentemente dal fatto che le stesse siano qualificate o meno come riservate, al solo ed esclusivo scopo di svolgere l'incarico oggetto del Contratto, con espressa esclusione di ogni altra diversa finalità, adottando tutte le misure necessarie ad assicurare un'adeguata tutela delle stesse ed in particolare a non cedere, comunicare, rendere disponibili o divulgare in alcun modo a terzi il contenuto dei documenti, dati ed informazioni comunque ricevuti dall'altra parte, a vantaggio proprio e/o di terzi. Le Parti comunicheranno le notizie e le informazioni riservate solo a quei dipendenti che abbiano oggettiva necessità di conoscerle e faranno in modo che ciascuno di essi rispetti tutte le condizioni del Contratto. CRMpartners, esclusivamente per finalità relative all'esecuzione del Contratto, potrà divulgare le informazioni riservate del Cliente a propri consulenti e a terzi. L'obbligo di riservatezza resterà efficace anche in epoca successiva alla data in cui sarà terminato il rapporto contrattuale, ma faranno eccezione le notizie che:

- (a) siano di pubblico dominio non a seguito di violazione del presente obbligo di riservatezza;
- (b) siano in possesso di chi li riceve già prima che tale divulgazione abbia avuto luogo; (c) siano state ottenute da terzi senza vincoli di riservatezza. Fatto salvo quanto sopra stabilito, il Cliente concede espressamente a CRMpartners il diritto di citare la relazione commerciale oggetto del Contratto fra le proprie referenze commerciali.

Art. 12 – Proprietà intellettuale

Il Cliente riconosce espressamente che tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale di quanto prodotto e/o consegnato da CRMpartners, compresa ogni competenza, procedura, metodologia, mezzo, tecnica, strumento, software, idee, know-how utilizzati nel corso dell'esecuzione del Contratto sono e rimarranno di proprietà di CRMpartners o dei suoi danti causa. A CRMpartners spetteranno inoltre tutti i diritti di sfruttamento economico relativi ad eventuali sviluppi di programmi per elaboratore e/o in relazione a ogni e qualunque opera dell'ingegno di carattere creativo o avente applicazione industriale che dovesse essere creata dalla stessa durante l'esecuzione dei Servizi. A condizione dell'integrale pagamento dei Corrispettivi previsti per i Servizi, CRMpartners concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, gratuita, a tempo indeterminato di utilizzare quanto prodotto e/o consegnato da CRMpartners con esclusivo riferimento all'attività interna di carattere commerciale e/o produttivo e/o amministrativo del Cliente medesimo. Resta inteso che la licenza di cui al periodo che precede è altresì soggetta al rispetto delle condizioni d'uso eventualmente previste dalle licenze di terzi i cui prodotti siano eventualmente incorporati in quanto consegnato o messo a disposizione del Cliente da CRMpartners nell'ambito del Contratto. CRMpartners si riserva la facoltà di revocare la licenza di cui alle clausole che precedono qualora l'uso dei prodotti e/o dei Servizi risulti in violazione di quanto disposto al presente articolo o in contrasto con i diritti di proprietà industriale e intellettuale di CRMpartners o dei terzi suoi danti causa e/o con leggi o regolamenti applicabili al settore di attività del Cliente. Il Cliente espressamente accetta e riconosce che CRMpartners potrà sviluppare o produrre, per sé stessa o per terzi, prodotti e/o materiali e/o servizi che siano in concorrenza con quanto prodotto e/o consegnato al Cliente, nonché liberamente utilizzare qualsiasi competenza, conoscenza, tecnica e know-how sviluppati durante o in occasione della prestazione dei Servizi.

Art. 13 – Trattamento dei dati personali

Le Parti si impegnano a conformarsi ad ogni obbligo previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" CRMpartners SRL P.IVA 13439811004 8 di 8 Via Angelo Bargoni, 78 - 00153 - Roma (di seguito "GDPR"), nonché alle normative nazionali in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo e-mail aziendale, ecc.) di propri dipendenti o collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al Contratto, saranno trattati dall'altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Contratto stesso. Resta inteso che i dati saranno trattati, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare i diritti e le libertà fondamentali, nel rispetto di misure tecniche e organizzative idonee ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate. Qualora l'esecuzione dei Servizi da parte di CRMpartners comporti il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di titolarità del Cliente, cui spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento, con la sottoscrizione del Contratto, CRMpartners assumerà la qualifica di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, impegnandosi a rispettare il contenuto della nomina a Responsabile del trattamento che verrà conseguentemente allegata al Contratto, in particolar modo sotto il profilo relativo alle misure di sicurezza garantite, secondo le modalità e le finalità previste nel Contratto stesso, e per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle dette finalità.

Le disposizioni contenute nel presente articolo continueranno ad avere efficacia anche in ogni ipotesi di scioglimento o cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta.

Art. 14 - Legge applicabile e Foro competente

Per ogni controversia sulla interpretazione e/o esecuzione del Contratto sarà competente soltanto l'Autorità Giudiziaria. Il Contratto, nonché le presenti Condizioni Generali, per le parti non espressamente regolamentate, saranno disciplinati dalla legge italiana vigente. Viene eletto da ambo le parti come foro competente quello di Roma.