

DOCUMENTO IMMUTABILE · V1.0 · PUBBLICATO IL 30 APRILE 2026

# Condizioni Generali per lo Sviluppo di Software Custom

URL canonico: [headformula.com/legal/development/v1.0](https://headformula.com/legal/development/v1.0)

---

Le presenti Condizioni Generali per lo Sviluppo di Software Custom (di seguito, le "**Condizioni**") regolano il rapporto contrattuale tra **Headformula S.r.l.**, con sede in Milano, P.IVA 14573160968, in persona del legale rappresentante pro tempore Luca Berardi (di seguito, "**Headformula**" o il "**Fornitore**") e il Cliente per la progettazione, lo sviluppo, la consegna e — ove sottoscritto — il servizio di gestione operativa post go-live denominato "**Head Care**".

Ogni progetto è descritto nel relativo Preventivo, che il Cliente accetta per iscritto o tramite email. Il Preventivo accettato e le presenti Condizioni costituiscono insieme l'accordo tra le Parti; in caso di difformità o contrasto, prevarranno le previsioni del Preventivo.

Le presenti Condizioni hanno efficacia di contratto quadro e si applicano a tutti i Preventivi accettati dal Cliente nel corso del rapporto, fino a revoca scritta comunicata da una delle Parti via PEC o email con almeno 30 giorni di preavviso.

---

## 1. Definizioni

- a. **Sviluppo iniziale**: progettazione, realizzazione, testing e consegna iniziale dell'applicazione, fatturata a tantum.
- b. **Head Care**: il servizio standard di gestione operativa continuativa post go-live (art. 6).
- c. **Self-hosted**: il modello alternativo a Head Care in cui il Cliente assume integralmente la gestione operativa post go-live (art. 7).
- d. **Go-live**: data di messa in produzione dell'applicazione.
- e. **Setup Period**: i 14 giorni successivi al go-live con supporto rinforzato (art. 8).
- f. **Adeguamenti minori**: modifiche a testi, immagini, configurazioni esistenti, bug fix, abilitazione/disabilitazione di funzionalità già presenti.
- g. **Change request**: nuove funzionalità, nuove integrazioni, modifiche strutturali al modello dati, restyling significativi, migrazioni, ogni intervento >1 giornata uomo o che modifica sostanzialmente l'applicazione.
- h. **Orario lavorativo**: lunedì–venerdì 9.00–18.30 (CET/CEST), esclusi festivi nazionali italiani.

## 2. Modello di servizio

Headformula sviluppa software su misura secondo il modello "work-for-hire": l'applicazione finale diviene di proprietà del Cliente al saldo integrale, mentre Headformula mantiene la titolarità di framework, librerie, tool, metodologie e componenti riusabili (art. 5). Al momento del Preventivo iniziale, il Cliente sceglie tra **Head Care** (art. 6) o **Self-hosted** (art. 7). La scelta è vincolante e si attiva al go-live.

## 3. Pricing e componenti del corrispettivo

- a. **Sviluppo iniziale** — corrispettivo una tantum secondo milestone del Preventivo.
- b. **Head Care** — canone ricorrente mensile, secondo le modalità dell'art. 15. **Il pricing puntuale è specificato nel Preventivo** ed è calibrato in base alla complessità tecnica dell'applicazione.
- c. **Change request ed evoluzioni** — Preventivo separato.
- d. **Costi di terze parti** — licenze, cloud, API, SSL: a carico del Cliente.

In caso di ritardo, Headformula può sospendere le attività e trattenere i deliverable. Sulle somme non corrisposte decorrono gli interessi di mora ex D.Lgs. 231/2002.

## 4. Milestone, accettazione tecnica e User Acceptance Test

Alla consegna dell'ultima milestone, il Cliente dispone di **14 giorni** per testare in ambiente UAT e segnalare eventuali non conformità. Decorso il termine, l'applicazione si considera accettata. Costituisce non conformità solo il difetto di funzionalità rispetto alle specifiche del Preventivo; modifiche di scope sono change request (art. 12).

## 5. Proprietà intellettuale: tre livelli distinti

**(a) IP del Cliente** — applicazione finale, dati, configurazioni, brand. Trasferita al Cliente al saldo integrale.

**(b) IP di Headformula preesistente o trasversale** — framework, librerie, agenti AI, metodologie, know-how. Restano di proprietà esclusiva di Headformula e sono liberamente riutilizzabili in altri progetti, inclusi prodotti SaaS. Al Cliente è concessa licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, perpetua e gratuita nei limiti dell'applicazione consegnata.

**(c) IP di terze parti** — open source, librerie commerciali, modelli AI di provider esterni (Anthropic, OpenAI, Google), servizi cloud. Restano dei rispettivi titolari.

Al saldo, Headformula consegna i sorgenti dell'applicazione finale; conserva una copia per manutenzione per la durata del rapporto + 12 mesi.

## 6. Head Care: servizio standard di gestione operativa

Head Care è il servizio continuativo di gestione operativa erogato da Headformula sull'applicazione del Cliente dopo il go-live. È un **servizio standard** nei contenuti e nei livelli di servizio. Il pricing puntuale è specificato nel Preventivo, calibrato in base alla complessità tecnica dell'applicazione.

**Head Care è ancorato al singolo Preventivo** che lo attiva e si riferisce alla specifica applicazione oggetto di tale Preventivo. Lo stesso Cliente può sottoscrivere più Preventivi che attivano più Head Care indipendenti, ognuno con autonoma durata, scadenza, modalità di pagamento, canone e disdetta. Le vicende di un Head Care (modifiche, sospensioni, disdetta, risoluzione, mora) non si estendono automaticamente agli altri Head Care eventualmente attivi sullo stesso Cliente, ferma restando la facoltà di Headformula di valutare situazioni di inadempimento sistematico ai sensi dell'art. 20.

### Cosa include Head Care

- **Monitoring continuativo dell'uptime** dell'applicazione, con alert automatici in caso di downtime
- **Security patch** sulle dipendenze software: cadenza mensile per gli aggiornamenti ordinari, tempestiva entro 7 giorni lavorativi per le vulnerabilità critiche pubblicate
- **Backup giornalieri** dei dati applicativi sotto il controllo di Headformula, conservati per 30 giorni su infrastruttura indipendente dai provider applicativi, verificati settimanalmente. Per dati gestiti dal Cliente o da provider non controllati da Headformula, il Cliente è tenuto a verificare l'adeguatezza delle policy di backup dei rispettivi servizi
- **Risoluzione di bug e malfunzionamenti** dell'applicazione rispetto alle specifiche
- **Adeguamenti minori**, fino a un massimo indicativo di **8 al mese** in regime di fair use (art. 9)
- **Compatibilità con gli aggiornamenti dei provider terzi** effettivamente utilizzati (es. Stripe, Meta, Google)
- **Gestione delle credenziali e degli accessi tecnici** dell'infrastruttura
- **Supporto via chat ed email**, con risposta entro **24 ore lavorative**

### Cosa NON include Head Care

- Sviluppo di nuove funzionalità, nuovi moduli, nuove integrazioni con sistemi non già configurati, modifiche strutturali al modello dati, restyling significativi, migrazioni tecnologiche → tutte queste attività sono **change request** soggette a Preventivo separato (art. 12)
- **Costi cloud effettivi** (Vercel, Supabase, AWS, Cloudflare e simili) → sempre a carico del Cliente sui propri account
- Supporto **extra-orario**, in giorni festivi o di notte
- **SLA contrattuali con penali** → i tempi di risposta sono best effort (art. 10)

## 7. Self-hosted (modello alternativo a Head Care)

Il Cliente può, in alternativa a Head Care, optare al momento del Preventivo iniziale per il **Modello Self-hosted**, che prevede la consegna completa dell'applicazione al Cliente con assunzione integrale della gestione operativa successiva al go-live.

**Self-hosted include:** sviluppo iniziale completo, garanzia di conformità 90 giorni post go-live (art. 13), Setup Period 14 giorni (art. 8), accompagnamento operativo nei primi 30 giorni post go-live (transizione credenziali, documentazione tecnica, training base), consegna integrale dei sorgenti.

**Self-hosted NON include:** Head Care, manutenzione continuativa post 30 giorni, gestione infrastruttura, backup/monitoring/security patch ricorrenti, supporto operativo continuativo. Decorso i 30 giorni, Headformula esce dal cammino operativo. Eventuali interventi successivi sono fatturati a consumo previo Preventivo dedicato.

## 8. Setup Period — supporto rinforzato post go-live

Indipendentemente dal modello scelto, ogni progetto include 14 giorni di "Setup Period" post go-live con supporto attivo e priorità sui piccoli aggiustamenti. Incluso nel corrispettivo di sviluppo iniziale. Per i clienti Head Care, decorso il Setup Period il livello di servizio si allinea ai parametri standard dell'art. 6. Per i clienti Self-hosted, il Setup Period rientra nei 30 giorni di accompagnamento operativo previsti dall'art. 7.

## 9. Fair use sugli adeguamenti minori e change request

Il numero di adeguamenti minori inclusi in Head Care (**8 al mese**) costituisce una soglia di fair use indicativa. Headformula valuta caso per caso e può proporre l'addebito a consumo degli interventi eccedenti, con preventivo dedicato comunicato al Cliente prima dell'intervento. Le change request sono sempre fatturate separatamente (art. 12).

## 10. Tempi di risposta e best effort SLA

I tempi di risposta indicati per Head Care (**24 ore lavorative** via chat/email) costituiscono **obiettivi best effort**, non obbligazioni di risultato ai sensi degli artt. 1218 e seguenti c.c., e non danno luogo a penali in caso di mancato rispetto. Eventuali SLA contrattuali con penali, supporto extra-orario o regimi diversi possono essere oggetto di specifico addendum sottoscritto dalle Parti, con corrispettivo dedicato.

## 11. Infrastruttura tecnica e costi dei provider terzi

L'infrastruttura tecnica necessaria al funzionamento dell'applicazione (servizi cloud, hosting, database, storage, gateway API, modelli AI di provider esterni, certificati SSL, domini e ogni altro servizio di terze parti) è attivata, salvo diversa indicazione del Preventivo, **a nome del Cliente** e direttamente fatturata dai relativi provider al Cliente. Il Cliente è esclusivo responsabile della scelta dei piani, del puntuale pagamento ai provider, dell'attivazione dei metodi di pagamento richiesti e di ogni adempimento contrattuale e amministrativo verso gli stessi.

Headformula assume la **custodia operativa delle credenziali tecniche** di amministrazione per finalità di erogazione del servizio Head Care e di sviluppo, restituibili al Cliente in qualunque momento su richiesta scritta. La selezione iniziale dei piani e dei tier dei provider terzi è oggetto di concertazione tra le Parti in fase di Preventivo iniziale.

In presenza di Head Care attivo, il Cliente **autorizza preventivamente** Headformula ad effettuare in autonomia gli interventi di upgrade urgente dei piani dei provider terzi necessari a garantire la continuità del servizio, fino a un incremento massimo di **€100 mensili per singolo provider**. Tali upgrade sono comunicati al Cliente entro 24 ore lavorative dall'esecuzione. Per incrementi superiori alla soglia, è richiesta autorizzazione preventiva del Cliente, salvo emergenze tecniche documentabili in cui Headformula può intervenire dandone immediata comunicazione.

**Headformula non è responsabile** di costi, malfunzionamenti, sospensioni o downtime derivanti da: (i) uso anomalo dell'applicazione da parte del Cliente o di terzi non autorizzati; (ii) attacchi DDoS, traffic spike imprevedibili, tentativi di intrusione; (iii) errori di configurazione del Cliente o di soggetti diversi da Headformula; (iv) modifiche unilaterali alle policy commerciali dei provider terzi; (v) mancato o tardivo pagamento dei provider terzi da parte del Cliente. In caso di Head Care attivo, Headformula segnala tempestivamente al Cliente eventuali anomalie di consumo o di erogazione riscontrate durante il monitoring.

Qualora i servizi dei provider terzi siano sospesi o limitati per ragioni non imputabili a Headformula (in particolare per mancato pagamento da parte del Cliente), **Head Care si intende sospeso** fino al ripristino dei servizi, fermo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere il canone Head Care per il periodo di sospensione. La sospensione protratta oltre 30 giorni costituisce inadempimento ai sensi dell'art. 20.

In casi specifici concordati nel Preventivo, l'infrastruttura può essere attivata a nome di Headformula con riaddebito al Cliente. Le condizioni economiche, le modalità di gestione e di pagamento sono disciplinate nel Preventivo stesso, fermo restando che il Cliente garantisce a Headformula la piena copertura dei costi anticipati per suo conto.

## 12. Change request ed evoluzioni

Ogni richiesta di funzionalità nuove o modifiche significative al perimetro originario è gestita mediante Preventivo separato.

## 13. Garanzia di conformità (90 giorni post go-live)

Per i 90 giorni successivi al go-live, Headformula garantisce la conformità dell'applicazione alle specifiche del Preventivo. Bug riscontrati sono risolti senza costi aggiuntivi. Non copre malfunzionamenti da uso improprio, modifiche di terzi, provider terzi, modifiche di specifiche post go-live.

## 14. Attivazione di Head Care e attivazione successiva

Head Care è acquistabile **esclusivamente al momento del Preventivo di sviluppo iniziale** e si attiva al go-live. Il Cliente che opta inizialmente per Self-hosted non può sottoscrivere Head Care successivamente in via automatica.

L'attivazione di Head Care successiva al go-live (sia per chi ha scelto Self-hosted, sia per progetti consegnati in passato) è subordinata a **Audit Tecnico obbligatorio a pagamento**, oggetto di Preventivo separato calibrato in

base alla complessità dell'applicazione e all'estensione delle modifiche da analizzare, finalizzato a verificare lo stato del codice e valutare la manutenibilità dell'applicazione.

All'esito dell'Audit Tecnico, Headformula può:

- approvare l'attivazione di Head Care alle condizioni standard, eventualmente subordinata a un Preventivo di rimessa in pristino preliminare;
- **rifiutare l'attivazione** qualora valuti che lo stato del codice — in particolare a seguito di modifiche apportate da soggetti diversi da Headformula dopo la consegna originale — abbia compromesso la manutenibilità dell'applicazione in modo non recuperabile a costi ragionevoli.

L'esito dell'Audit Tecnico, sia favorevole sia sfavorevole, comporta comunque la fatturazione del corrispettivo dell'Audit stesso al Cliente.

## 15. Modalità di pagamento, durata e disdetta

Le previsioni del presente articolo si riferiscono al **singolo Head Care attivato dal singolo Preventivo**. Qualora il Cliente abbia sottoscritto più Preventivi che attivano più Head Care indipendenti (art. 6), durata, rinnovo, disdetta, modalità di pagamento e canone si applicano autonomamente a ciascun Head Care.

Head Care è disponibile in due modalità alternative:

**(a) Modalità Annual** — durata minima 12 mesi non disdettabili, pagamento mensile ricorrente al canone Annual del Preventivo. Rinnovo tacito annuale salvo disdetta scritta con preavviso di **30 giorni** rispetto alla scadenza dell'annualità.

**(b) Modalità Monthly** — pagamento mensile ricorrente al canone Monthly del Preventivo (indicativamente più alto del canone Annual). Disdetta libera in qualunque momento con preavviso di **14 giorni** rispetto alla data di addebito successiva.

Pagamento mediante **addebito automatico ricorrente**:

- **Stripe (carta di credito)** — modalità predefinita
- **SEPA Direct Debit B2B** (su richiesta) tramite GoCardless

Mancato addebito → ritentativi standard piattaforma; oltre 7 giorni → mora + sospensione attività. L'addebito automatico non sostituisce la fattura elettronica.

Adeguamento prezzi annuale all'**ISTAT FOI**, comunicato 30 giorni prima del rinnovo.

## 16. Modifiche alla configurazione di Head Care

Head Care è erogato secondo le caratteristiche standard dell'art. 6. Esigenze del Cliente di livelli di servizio diversi (supporto extra-orario, SLA con penali, monitoring 24/7) sono oggetto di **addendum specifico al Preventivo**, sottoscritto dalle Parti, con corrispettivo dedicato. Il Cliente che durante il Care attiva un nuovo prodotto/applicazione che intende coprire con Head Care deve concordare preventivamente le condizioni mediante **Preventivo dedicato**.

## 17. Uscita da Head Care e trasferimento al Cliente

In caso di disdetta o cessazione di Head Care, Headformula provvede al trasferimento ordinato dell'applicazione al Cliente.

**Inclusi nel processo di uscita** (senza costo aggiuntivo): trasferimento delle credenziali di tutti gli account e servizi tecnici, consegna della documentazione tecnica base aggiornata, disattivazione degli addebiti ricorrenti.

**Soggetti a Preventivo separato**: training del team del Cliente o di un nuovo fornitore subentrante, supporto operativo durante la migrazione, audit di trasferimento.

Headformula opera il trasferimento entro **15 giorni lavorativi** dalla data di cessazione.

## 18. Garanzie e prestazione di mezzi

Sviluppo software ed Head Care sono **prestazioni di mezzi e non di risultato**. Headformula non garantisce esiti commerciali, ROAS, ROI, posizionamenti, traffico, vendite. Nessuna garanzia di uptime per applicazioni la cui infrastruttura cloud è soggetta agli SLA dei provider.

## 19. Limitazione di responsabilità

Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di Headformula non eccede il valore del Preventivo cui si riferisce la contestazione (sviluppo + Head Care fatturato nei 12 mesi precedenti). Nessuna responsabilità per danni indiretti, mancato lucro, perdita di chance, perdita di dati non causata da dolo o colpa grave, uso improprio, modifiche di terzi, malfunzionamenti di provider terzi.

## 20. Risoluzione del contratto

Le Parti possono risolvere il contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione via PEC o raccomandata, nei casi di seguito indicati.

**Headformula può risolvere** il contratto in caso di: (a) mancato pagamento dei corrispettivi entro il termine indicato nella messa in mora; (b) violazione da parte del Cliente degli obblighi di riservatezza, di proprietà intellettuale, di fornitura di materiali leciti o di cooperazione; (c) sottoposizione del Cliente a procedure concorsuali; (d) uso dell'applicazione per finalità illecite o in violazione dei termini del presente contratto; (e) protrarsi della sospensione di Head Care oltre 30 giorni per cause imputabili al Cliente, ai sensi dell'art. 11.

**Il Cliente può risolvere** il contratto in caso di: (i) grave e reiterato inadempimento di Headformula agli obblighi di erogazione di Head Care, contestato per iscritto e non sanato entro 30 giorni dal ricevimento della diffida; (ii) cessazione dell'attività imprenditoriale di Headformula o sua sottoposizione a procedure concorsuali; (iii) cessione del contratto da parte di Headformula a soggetto non gradito al Cliente al di fuori dei casi consentiti dall'art. 22.

Resta in ogni caso salva la facoltà di entrambe le Parti di richiedere la risoluzione giudiziale del contratto ai sensi dell'art. 1453 c.c. in caso di inadempimento.

In caso di risoluzione, restano dovute alle Parti tutte le somme maturate fino a quel momento. La cessazione anticipata da parte di Headformula non per inadempimento del Cliente, e analogamente la cessazione anticipata da parte del Cliente per inadempimento di Headformula, comportano il rimborso prorata del periodo non erogato. Le clausole su proprietà intellettuale, riservatezza, limitazione di responsabilità, promozione e foro restano efficaci anche dopo la cessazione.

## 21. Trattamento dei dati personali

Il Cliente nomina Headformula Responsabile del Trattamento ex art. 28 GDPR ai termini del [Data Processing Addendum \(Allegato A\)](#).

## 22. Riservatezza, promozione e cessione

Headformula può prestare servizi a clienti anche concorrenti, fermo l'obbligo di riservatezza. Il Cliente autorizza Headformula ad usare nome, logo, descrizione non confidenziale per finalità promozionali (case study, portfolio).

Il Cliente non può cedere il contratto senza consenso scritto. Il Cliente, ex art. 1407 c.c., consente preventivamente alla cessione da parte di Headformula in favore di società del gruppo o di un cessionario d'azienda.

## 23. Comunicazioni, legge applicabile e foro competente

Comunicazioni per iscritto via email o PEC. Legge italiana. **Foro esclusivo di Milano.**

---

## Approvazione e specifica accettazione delle clausole vessatorie

Approvazione mediante sottoscrizione del Preventivo, che contiene la dichiarazione ex artt. 1341 e 1342 c.c.

Clausole specificamente approvate: **3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 19, 20, 22 e 23.**

---

*Headformula S.r.l. · Sede legale Milano · P.IVA 14573160968*

*Condizioni Sviluppo Software v1.0 — pubblicate il 30 aprile 2026 · canonical:*

*headformula.com/legal/development/v1.0*