



Condizioni Generali

prodotti e servizi

per Clienti

Edizione: Ottobre 2013

Sommario

Licenza d'Uso	3
<i>Modulo fac-simile Licenza d'Uso di Programmi Applicativi</i>	9
Servizio di Manutenzione di Programmi Applicativi	10
<i>Modulo fac-simile Contratto di Manutenzione su Programmi Applicativi</i>	14
Servizio di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi	15
<i>Modulo fac-simile del Contratto Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi</i>	19
Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk	20
<i>Modulo fac-simile del Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk</i>	23
Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing	24
Servizio di Assistenza Sistemistica	29
<i>Modulo fac-simile delle Tariffe Servizio di Assistenza Sistemistica</i>	32
Vendita di Prodotti e Servizi	33
<i>Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi</i>	35
Noleggio hardware	36
<i>Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Servizio Noleggio Hardware</i>	38



Licenza d'Uso

Le presenti Condizioni Generali per Programmi su Licenza d'Uso per Clienti si applicano ad ogni "Licenza d'Uso di programmi applicativi".

La Licenza d'Uso emessa dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in essa richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Produttore**" si intende SME UP S.p.A..

Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a trattare, proporre, commercializzare, installare con clausola di Licenza d'Uso Programmi del Produttore.

Anche il Produttore ha facoltà di svolgere attività commerciale diretta a Clienti. Pertanto, nelle presenti Condizioni, quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico "Rivenditore".

Con il termine "**Cliente o Licenziatario**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.

Per "**Parte o Parti**" del Contratto si intendono il Produttore e/o il Rivenditore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Con il termine "**Programma**" si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per "**Programma personalizzato**", invece, si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta del Cliente una versione appositamente modificata.

Per "**Licenza d'Uso**" s'intende il documento emesso dal Rivenditore e rilasciato al Cliente espressamente indicato sul documento stesso.

Le licenze d'uso possono essere rilasciate in una delle seguenti modalità:

- A. collegate ad una Macchina Specificata senza alcun vincolo sul numero degli utenti che potranno collegarsi alla macchina stessa;
- B. collegate ad una Macchina Specificata con precisazione anche degli utenti che potranno collegarsi alla Macchina Specificata;
- C. collegate al numero di utenti concorrenti che potranno utilizzare le licenze indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i sono installati i programmi.

Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale il Programma può essere usato dal Cliente in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso.

Condizioni generali

Il Contratto riguarda la concessione da parte del Rivenditore di una Licenza d'Uso e non una cessione di beni.

In base a tale accordo il Rivenditore fornisce al Cliente la Licenza d'Uso per i Programmi indicati ed il Cliente si impegna a fare di questi l'uso autorizzato.

1. OGGETTO DELLA LICENZA D'USO

1.1 Forma oggetto del Contratto la cessione in uso, non esclusivo e non trasferibile, al Cliente del programma indicato nel documento di Licenza d'Uso.

1.2 Il Programma ordinato dal Cliente è stato scelto dal Cliente stesso in base alle proprie esigenze ed alle apparecchiature sulle quali dovrà essere utilizzato.

Il Cliente è unico responsabile della scelta del programma ed è sua cura ed onere verificare che le apparecchiature cui è destinato il Programma abbiano configurazione coerente al loro funzionamento.

1.3 I programmi sono forniti senza documentazione tecnica, tracciati record o altro materiale di supporto tecnico.

1.4 La fornitura della versione di Programma in formato sorgente non è prevista e deve pertanto essere eventualmente menzionata a parte nella Licenza, così come è escluso dalla Licenza qualsiasi servizio di predisposizione dell'ambiente operativo, personalizzazioni, collegamenti ad altre procedure, conversione e caricamento di dati.

1.5 Anche i servizi di manutenzione dei programmi, di assistenza, sviluppo e consulenza non fanno parte del Contratto, ma sono regolati da altri documenti e da altre specifiche Condizioni a cui essi rimandano.

1.6 In base alla Licenza ottenuta dal Rivenditore, il Cliente può:

- a. usare sulla Macchina Specificata la parte del Programma in forma eseguibile da macchine. La Macchina Specificata è indicata nella Licenza e può essere variata con le modalità previste al punto 1.7;
- b. memorizzare tale parte del Programma sulle macchine associate alla Macchina Specificata;
- c. utilizzare la parte del Programma in forma stampata in supporto all'uso autorizzato del Programma;
- d. copiare o tradurre parte del Programma in forma eseguibile da macchine in qualsiasi forma stampata o leggibile da macchine in modo da avere un numero di copie sufficiente per l'uso autorizzato del Programma.

- 1.7 E' richiesta una Licenza separata per ogni macchina sulla quale il Cliente usa il Programma. Tuttavia il Cliente può:
- variare la Macchina Specificata o effettuare incrementi o riduzioni previa comunicazione scritta e confermata dal Produttore del Programma, fermo restando che tale variazione può comportare il versamento di un corrispettivo di adeguamento delle Licenze d'uso nel caso l'elaboratore di destinazione appartenga ad una classe software ritenuta superiore da parte del Produttore dell'hardware (IBM o altri).
 - usare temporaneamente il Programma su di una macchina sostitutiva per tutto il tempo che la Macchina Specificata resta inutilizzabile;
 - effettuare operazioni di compilazione o di assemblaggio del Programma su un'altra macchina qualora la Macchina Specificata non presenti una configurazione sufficiente a tale scopo.

2. DURATA DELLA LICENZA

- 2.1 La Licenza di qualsiasi Programma può essere disdetta dal Cliente mediante raccomandata a.r. da inviare al Rivenditore, con preavviso di almeno tre mesi.
- 2.2 Il Rivenditore può revocare qualsiasi Licenza con effetto immediato qualora il Cliente non adempia alle obbligazioni previste dalle presenti Condizioni.
- 2.3 Entro un mese dalla disdetta della Licenza il Cliente si impegna a distruggere o restituire l'originale del Programma ed ogni sua copia integrale o parziale in qualsiasi forma, incluse traduzioni, compilazioni e copie integrali o parziali del medesimo nell'ambito di modifiche, lavori derivati e aggiornamenti, o incorporate in altri programmi.
- 2.4 Il Cliente si impegna a dichiarare per iscritto, su richiesta del Rivenditore, di avere rispettato integralmente le condizioni del precedente punto.

3. PROPRIETA' DEI PROGRAMMI

- 3.1 Per quanto riguarda in modo generico le condizioni che disciplinano la materia sulla proprietà dei prodotti software, si deve fare riferimento alla normativa vigente in materia di Diritti d'Autore (legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modificazioni). In particolare:
- 3.2 I programmi oggetto della fornitura restano di esclusiva proprietà del legittimo Produttore.
- 3.3 Eventuali personalizzazioni di programmi realizzate dal Rivenditore su specifiche indicazioni del Cliente possono essere cedute dal Rivenditore ad altri Clienti e possono essere inserite totalmente o parzialmente nel Programma Standard del Produttore, senza nulla dovere al Cliente, anche se realizzate su richiesta e analisi dello stesso.
- 3.4 Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi di cui alle presenti Condizioni - inclusa la riproduzione non autorizzata dei Programmi e l'acquisizione e/o l'alienazione, anche gratuite, non autorizzata di copia degli stessi - è legalmente perseguibile.
- 3.5 Il Cliente si impegna a prendere tutte le necessarie precauzioni mediante istruzioni, accordi o altri mezzi idonei allo scopo, con tutte le persone autorizzate ad avere accesso al Programma al fine di rispettare le obbligazioni di cui alle presenti Condizioni. In Particolare il Cliente si impegna:
- a non trasferire a terzi il Programma (incluse traduzioni, compilazioni e copie integrali o parziali del medesimo nell'ambito di modifiche, lavori derivati, aggiornamenti, ecc.) senza il preventivo consenso scritto del Rivenditore;
 - a non mettere a disposizione di terzi il Programma a meno che non si tratti di persone autorizzate dal Cliente ad avere accesso remoto al Programma con finalità strettamente connesse all'uso autorizzato del medesimo;
 - a riprodurre e includere eventuali informazioni relative al copyright e ogni altra indicazione relativa a diritti di proprietà su ogni copia autorizzata del Programma;
 - a mantenere registrazione del numero e ubicazioni di tutte le copie autorizzate del Programma e ad informare per iscritto il Rivenditore se il Programma o copie del medesimo fossero conservati in ubicazioni diverse da quelle della Macchina Specificata o se venissero sottratte da ignoti;
 - a prima di alienare o destinare ad altro scopo qualsiasi supporto fisico del Programma, ad assicurarsi che il Programma in esso contenuto sia stato interamente cancellato.
- 3.6 Il Cliente, fatto salvo eventuale divieto espresso sulla Licenza o in altro documento, autorizza espressamente il Rivenditore ad utilizzare il proprio nominativo ovvero il proprio marchio e/o logo, quale referenza su materiale pubblicitario stampato o pubblicato sul proprio sito Web.

4. LIMITI DELLA LICENZA D'USO

- 4.1 Se il Programma richiesto prevede funzionalità d'elaborazione per più aziende, il Cliente è autorizzato dal Rivenditore ad utilizzare tali funzionalità, purché ciò avvenga rispettando i vincoli della Macchina Specificata e/o Utenti Concorrenti.
- 4.2 E' vietato l'utilizzo delle procedure per fare servizi mediante collegamento locale e/o remoto ad altri soggetti, salvo autorizzazione del Rivenditore.



4.3 Il Cliente è consapevole che le procedure saranno funzionanti solo sull'elaboratore del tipo dichiarato come "Macchina Specificata" nel modulo di Licenza e/o per il numero massimo di Utenti concorrenti indicati nella Licenza stessa.

5. DIVIETI AL CLIENTE

5.1 I programmi non sono cedibili a terzi. E' fatto espresso ed assoluto divieto al Cliente di trasferire direttamente o indirettamente a terzi, a qualsiasi titolo, i programmi oggetto di fornitura in Licenza d'Uso o copia degli stessi.

5.2 Nel caso di cessione a qualsiasi titolo dell'elaboratore sul quale sono installati i programmi, il Cliente ha l'obbligo di cancellare i programmi installati, prima della consegna a terzi della macchina stessa.

5.3 Il Cliente non può cedere o trasferire a terzi il Contratto, la Licenza o il Programma così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dalle presenti Condizioni senza il preventivo consenso scritto del Rivenditore.

5.4 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emessa la Licenza d'Uso, ed in Particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, il Cliente deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore affinché questi abbia la possibilità di accertare che non si sia verificato un trasferimento di proprietà e possa eventualmente fornire nuove chiavi d'accesso all'uso dei programmi.

5.5 Il Cliente non può concedere a terzi sub licenze sul Programma.

5.6 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

6. IMPEGNI DEL CLIENTE PER IL CORRETTO UTILIZZO DEL PROGRAMMA

6.1 Il Cliente predisporrà a propria cura e spese gli elaboratori, i terminali, i locali, gli impianti elettrici e le linee per i dati, secondo le norme tecniche suggerite o richieste dal Rivenditore.

6.2 Il Cliente è inoltre responsabile della scelta e dell'uso di ogni altro tipo di programma, macchina o servizio che userà con le applicazioni in oggetto, nonché del regolare aggiornamento dei sistemi operativi interessati al funzionamento ottimale dei programmi stessi.

6.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti hardware e software che gli elaboratori e le varie unità periferiche e dispositivi aggiuntivi devono avere per l'installazione ed il corretto funzionamento dei programmi.

6.4 E' esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi.

6.5 E' cura del Cliente porre in essere tutti i controlli sui dati, le elaborazioni e le stampe risultanti dall'applicazione dei programmi.

6.6 E' pure esclusiva responsabilità del Cliente:

- a. definire e attivare le procedure di sicurezza relative alla riservatezza degli accessi ai dati;
- b. disporre l'esecuzione periodica delle copie di backup dei propri dati;
- c. aggiornare le copie di backup dei programmi personalizzati dopo qualsiasi modifica agli stessi;
- d. mantenere aggiornata la sua copia del Programma.

6.7 Qualora il Cliente intercettasse malfunzionamenti sui programmi concessi in Licenza d'Uso dovrà fornire comunicazione delle eventuali anomalie entro 8 giorni dalla scoperta delle stesse tramite raccomandata a/r o pec.

7. GARANZIA SUL PROGRAMMA IN LICENZA D'USO

7.1 Il Programma è fornito così com'è nella sua versione di rilascio più recente disponibile al momento dell'installazione.

7.2 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Produttore non garantisce che le funzioni contenute nel Programma soddisfino le esigenze del Cliente o che le operazioni del Programma possano svolgersi senza interruzioni od errori o che tutti i difetti contenuti nel Programma possano essere prontamente corretti.

7.3 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'Uso consiste nell'invio di un nuovo rilascio del programma atto ad eliminare anomalie o imperfetti funzionamenti dal programma stesso, purché tali anomalie siano riconducibili alle funzioni previste e illustrate nelle descrizioni commerciali dell'applicazione.

7.4 Tempi e modi per la rimozione del difetto sono stabiliti dal Produttore.

7.5 Se il software standard è stato concesso in Licenza al Licenziatario a scopo di valutazione o dimostrazione, esso viene fornito nello stato di fatto in cui si trova, senza che vi sia alcuna garanzia.

7.6 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'Uso, in assenza di Contratto di Manutenzione, decade con il rilascio da parte del Produttore di una nuova versione. Nel caso in cui una nuova versione sia distribuita prima del limite



minimo di garanzia stabilito per legge, il Produttore si impegna a fornire la nuova versione comprensiva della rimozione del difetto, senza che ciò implichi la sottoscrizione di un Contratto di Manutenzione.

7.7 In presenza di sottoscrizione del Contratto di Manutenzione la garanzia è estesa a tutta la durata dello stesso.

7.8 La garanzia comprende esclusivamente quanto precisato ai precedenti paragrafi.

7.9 La garanzia e la concessione decadono per qualsiasi modifica hardware e/o software che di fatto annulli o disturbi il regolare funzionamento dei programmi e che non sia realizzata o autorizzata dal Produttore.

7.10 La garanzia non è applicabile in seguito a modifiche legislative, fiscali, previdenziali o contrattuali emanate dopo il rilascio del Programma. Tutto ciò è invece regolamentato dal Contratto di Manutenzione.

7.11 Il Produttore e il Rivenditore non assumono alcuna obbligazione e non prestano altra garanzia oltre a quella espressamente descritta nelle presenti Condizioni o prevista a norma di legge.

8. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE

8.1 Sempre fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al cattivo funzionamento dei programmi in oggetto, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente a titolo di corrispettivo per la Licenza d'Uso del modulo applicativo contenente il programma che ha provocato il danno, e/o dal corrispettivo per il numero medio di utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il programma che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 20 (venti) utenti. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

8.2 Le suindicate limitazioni si applicano per responsabilità sia contrattuali che extracontrattuali, ma non si applicano ai seguenti casi:

- a. violazione di brevetti o di diritti di autore;
- b. danni fisici alla vita o alla salute di persone e/o danni a cose o a persone causati esclusivamente da negligenze del Produttore.

8.3 In nessun caso il Produttore può essere ritenuto responsabile dei danni causati da inadempimenti del Rivenditore o dalle offerte del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore.

8.4 In nessun caso il Produttore e/o il Rivenditore possono essere ritenuti responsabili:

- a. di mancati guadagni, mancati risparmi, danni accidentali, imprevedibili, conseguenti o indiretti derivanti:
 - * dall'uso del Prodotto;
 - * dal suo mancato uso;
 - * dal suo non corretto uso;
 - * dall'incompatibilità del Prodotto con altri prodotti software o con sistemi hardware utilizzati dal Cliente;
 - * dalla perdita, alterazione o modifica di dati o programmi;
 - * dall'impossibilità da parte del Rivenditore di fornire servizi non compresi;
- b. di ogni richiesta di danni avanzata da terzi nei confronti del Cliente, con l'eccezione di quanto previsto nell'articolo Brevetti e Diritti di Autore, anche nel caso in cui il Rivenditore sia stato avvertito della possibilità di tali danni, perdite o richieste di risarcimento.

Il Cliente rinuncia a qualsiasi rivendicazione nei confronti del Rivenditore relativamente a tali danni.

8.5 I termini per la consegna dei programmi e per l'installazione ed addestramento del personale sono indicativi e quindi non vincolanti per il Rivenditore. La fornitura si considererà avvenuta con la consegna dei supporti fisici o con l'installazione stessa del Programma.

8.6 Il Cliente assicura che tutte le informazioni che saranno inserite nel software e/o pubblicate sul web sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto d'autore, segni distintivi, brevetti per invenzione industriale, diritti alla privacy ecc.). Il Cliente è titolare dei suoi dati e si assume ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto dei dati medesimi e/o delle comunicazioni effettuate tramite il Prodotto, esonerando espressamente il Rivenditore da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. E' pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità del Rivenditore in ipotesi di pubblicazione non autorizzata di informazioni immesse nello Spazio Web a disposizione del Cliente. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne il Rivenditore da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute dal Rivenditore quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello Spazio Web o tramite il software, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Qualora le informazioni abbiano carattere di pubblicità il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.



9. CORRISPETTIVI

9.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo di Licenza d'Uso.

Ad ogni modo, si precisa che a seconda della modalità di rilascio delle Licenze d'Uso, così come specificata nelle Definizioni, il Cliente potrà essere obbligato a pagare un corrispettivo di adeguamento delle Licenze d'Uso qualora vi sia una variazione del numero degli utenti, oppure, se le licenze sono concesse collegate ad una macchina specificata, sia con che senza vincolo del numero degli utenti e la macchina di destinazione appartenga ad una classe software ritenuta superiore da parte del Produttore dell'hardware.

9.2 Ritardi di pagamento saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

9.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Rivenditore, la risoluzione della concessione di Licenza d'Uso.

9.4 Nel caso in cui il Cliente decidesse di rimandare l'uso parziale o totale del Programma consegnato o installato, ciò non modificherà i termini di pagamento dei corrispettivi previsti nella Licenza.

9.5 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Rivenditore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Rivenditore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.

10. RISOLUZIONE DELLA LICENZA D'USO

10.1 Il Contratto, salvo quanto previsto al punto 9.2 e nel caso in cui il Rivenditore intenda avvalersi della facoltà di cui al punto 9.3, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

a. Per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento dei programmi, come indicato al precedente punto 5 e relativi sottopunti, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o il Rivenditore possono avvalersi per tutelare i loro diritti.

b. Per mancata corresponsione dei corrispettivi di Licenza d'Uso indicati nella Licenza d'Uso e/o per il mancato pagamento di qualsiasi altra somma dovuta per beni o servizi forniti dal Rivenditore ovvero dovute alla stessa società a qualsiasi titolo, ragione o causa.

c. Per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato.

d. In tutti i casi in cui il Rivenditore ravvisi l'utilizzo a fini criminali o contrari all'ordine pubblico od alla legge da parte del Cliente o, comunque, quando legalmente richiesto da Pubbliche Autorità.

10.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Rivenditore comunicare con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

10.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Rivenditore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

10.4 Il Cliente dovrà, inoltre, entro un mese dalla risoluzione del Contratto, distruggere tutte le copie dei programmi e della documentazione in suo possesso. A tale scopo il Cliente autorizza il personale del Rivenditore ad accedere presso i locali della propria azienda per controllare l'avvenuta cancellazione o per eseguirla direttamente.

11. RISERVATEZZA

Il Rivenditore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Rivenditore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione dei servizi di cui al presente Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

Qualora tuttavia detti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti essi saranno di esclusiva proprietà del Rivenditore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.



12. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

13. CLAUSOLE FINALI

13.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti.

13.2 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

13.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

13.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

13.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.

*Modulo fac-simile Licenza d'Uso di Programmi Applicativi***LICENZA D'USO DI PROGRAMMI APPLICATIVI**

Licenza:	N.	Anno
Rif. interno:	N.	Anno
Macchina specificata:		

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Importo

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

Alle Licenze d'Uso si applicano le "Condizioni Generali per Programmi su Licenza d'Uso" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni Generali per Programmi su Licenza d'Uso relative alle licenze d'Uso su Programmi applicativi:

1. Oggetto della Licenza d'Uso; 2. Durata della Licenza, 3. Proprietà dei Programmi, 4. Limiti della Licenza d'Uso, 5. Divieti al Cliente, 6. Impegni del Cliente per il corretto utilizzo del Programma, 7. Garanzia sul Programma in Licenza d'Uso, 8. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 9. Corrispettivi, 10. Risoluzione della Licenza d'Uso, 11. Riservatezza, 12. Foro competente di Brescia, 13. Clausole finali.

x _____

Servizio di Manutenzione di Programmi Applicativi

Le presenti Condizioni Generali per i Clienti del Servizio di Manutenzione Programmi Applicativi si applicano ad ogni "Contratto di Manutenzione".

Il Contratto di Manutenzione emesso dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Produttore**" si intende SME UP S.p.A..

Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a trattare, proporre, commercializzare, installare con clausola di Licenza d'Uso Programmi del Produttore.

Anche il Produttore ha facoltà di svolgere attività commerciale diretta a Clienti, pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico "Rivenditore".

Con il termine "**Cliente o Licenziatario**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.

Per "**Parte o Parti**" del Contratto si intendono il Produttore e/o il Rivenditore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Con il termine "**Programma**" si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per "**Programma personalizzato**", invece, si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta del Cliente una versione appositamente modificata.

Per "**Licenza d'Uso**" s'intende il documento emesso dal Rivenditore e rilasciato al Cliente espressamente indicato sul documento stesso.

Le licenze d'uso possono essere rilasciate in una delle seguenti modalità:

A. collegate ad una Macchina Specificata senza alcun vincolo sul numero degli utenti che potranno collegarsi alla macchina stessa;

B. collegate ad una Macchina Specificata con precisazione anche degli utenti che potranno collegarsi alla Macchina Specificata;

C. collegate al numero di utenti concorrenti che potranno utilizzare le licenze indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i sono installati i programmi.

Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale il Programma può essere usato dal Cliente in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso.

Condizioni generali

Il Contratto riguarda sia il servizio con il quale il laboratorio di sviluppo del Produttore provvede a distribuire nuove versioni complete o parziali del Programma ai Clienti, direttamente o tramite la sua rete di Rivenditori, sia il servizio con il quale il Rivenditore provvede ad assistere telefonicamente i Clienti per problemi inerenti al Programma.

Con riferimento al Contratto di Manutenzione sui programmi applicativi che risultano singolarmente o complessivamente elencati nel Contratto stesso, il Cliente sottoscrive le presenti Condizioni Generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato, in ottemperanza a quanto specificato nelle Condizioni Generali di Licenza d'Uso.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SU PROGRAMMI APPLICATIVI

1.1 Il servizio è applicabile a tutti i programmi standard nell'ultima versione rilasciata, appartenenti ai moduli applicativi elencati nel Contratto di Manutenzione su programmi applicativi ed installati presso il Cliente sottoscrittore del Contratto, purché in regola anche con le Condizioni della Concessione di Licenza d'Uso e con qualsiasi altro corrispettivo dovuto al Produttore e/o Rivenditore per altri servizi e prestazioni sulle quali non risulti in atto una contestazione scritta.

1.2 Il servizio conferisce al Cliente, tramite richiesta scritta, il diritto di ricevere per l'intera durata di validità del Contratto (o tramite supporto magnetico o via internet), tutte le modifiche e/o aggiunte ai programmi standard conseguenti a:

a. variazioni di leggi e di norme in materia civilistica e fiscale, che inducano indispensabili cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni attualmente svolte dai programmi, fatto salvo quanto precisato al punto 2.1;

b. modifiche atte a migliorare o espandere le prestazioni del Programma Standard, decise e apportate dal Produttore, anche non dipendenti da quanto indicato al punto precedente, ma sempre riferite esclusivamente all'ultima versione standard dei programmi;

c. programmi corretti o modificati per l'eliminazione di eventuali anomalie riscontrate.



1.3 Il servizio conferisce altresì, al Cliente il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità del Contratto, supporto tecnico telefonico riguardante i seguenti tipi di problemi:

- a. chiarimenti su dubbi operativi;
- b. diagnosi di situazioni anomale dell'elaborazione dei dati, che richiedano risposta urgente;
- c. assistenza per il ripristino delle funzionalità;

1.4 E' richiesto un Contratto di Manutenzione su programmi applicativi separato per ogni macchina sulla quale il Cliente sia autorizzato ad usare il Programma e intenda avvalersi del Servizio di Manutenzione su programmi applicativi, qualora le Licenze d'Uso siano state rilasciate nelle modalità previste ai punti A e B delle Definizioni.

2. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

2.1 Il servizio non è applicabile in caso di modifiche legislative, fiscali, previdenziali o contrattuali che comportino sostanziali variazioni strutturali all'intero Programma o a parte preponderante del medesimo.

2.2 Il servizio non comprende i tempi e costi d'installazione, il costo dei supporti fisici contenenti gli aggiornamenti e le spese di spedizione o trasmissione telematica del materiale modificato o aggiunto.

2.3 Inoltre il servizio non comprende eventuali tempi di assistenza, addestramento alle modifiche, interventi di conversione e riallineamento dati e riallineamento delle personalizzazioni.

3. LIMITI DEL SERVIZIO

3.1 Il Cliente è consapevole che ciascuna copia di Programma sarà funzionante solo sull'elaboratore del tipo per il quale è stata rilasciata e - ove dichiarato e pattuito - per il numero massimo di utenti contemporanei indicati nello stesso Contratto di Manutenzione su programmi applicativi.

3.2 E' esclusiva responsabilità dell'Utilizzatore finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso l'assistenza telefonica può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo.

3.3 Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, il Rivenditore garantisce l'evasione delle chiamate in base alla priorità delle richieste ed alla gravità della problematica.

3.4 Il servizio è attivo durante il normale orario di lavoro, ovvero da Lunedì a Venerdì, ore 9-13 e 14-18 dei soli giorni feriali. Il servizio non è disponibile nei giorni di festività e nel periodo di chiusura estiva o di fine anno.

3.5 Il servizio non può essere applicato per risolvere problemi che comportino attività particolari sui dati memorizzati.

3.6 Per problemi particolarmente complessi è discrezione del Rivenditore stabilire se siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la comprensione e risoluzione.

3.7 Il servizio non comprende i tempi e costi d'invio telematico di programmi aggiornati e/o di dati.

3.8 Il servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 (quindici) minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti.

3.9 Nel caso di chiamata telefonica a carico del Rivenditore, per il tempo eccedente i 15 (quindici) di connessione potrà essere addebitato anche il costo degli scatti telefonici risultanti dalla distinta del Fornitore della connessione telefonica.

3.10 Il servizio telefonico descritto ai paragrafi precedenti sarà effettuato con le modalità ivi indicate nel caso di concessione di Licenza d'Uso da parte del Produttore. Qualora la Licenza d'Uso venga concessa per il tramite del Rivenditore saranno operanti gli accordi intrapresi a riguardo direttamente con quest'ultimo.

4. TRASFERIBILITA' DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio di Manutenzione su Programmi non è cedibile a terzi, anche nel caso di cessione dell'elaboratore.

4.2 Anche gli obblighi e/o i diritti assunti col presente ordine non potranno essere trasferiti a terzi dal Cliente.

4.3 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stato emesso il Contratto di Manutenzione sui programmi applicativi, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, nonché ai dati tecnici del supporto fisico con il quale ricevere gli aggiornamenti, il Cliente deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore, affinché questi abbia la possibilità di aggiornare i dati di spedizione del materiale oggetto del servizio.

4.4 In caso di omissione di comunicazione al Rivenditore saranno comunque rimborsate le spese di spedizione o consegna dei supporti non idonei.



5. NORME PER L'AGGIORNAMENTO DEI PROGRAMMI

5.1 I termini eventualmente indicati per la distribuzione degli aggiornamenti sono puramente indicativi e quindi non vincolanti per il Produttore e/o per il Rivenditore. La fornitura si considererà avvenuta con la consegna fisica o telematica degli aggiornamenti stessi.

5.2 Nel caso in cui il Cliente decidesse di rimandare o non procedere con l'applicazione degli aggiornamenti, ciò non modificherà i termini di pagamento pattuiti nel Contratto e non sarà considerabile come cessazione di utilizzo del servizio.

5.3 L'Utilizzatore è l'unico responsabile del corretto aggiornamento dei programmi in termini operativi ed a tale fine dovrà seguire scrupolosamente le istruzioni relative all'aggiornamento.

5.4 In particolare il Cliente è consapevole che gli aggiornamenti devono essere eseguiti rispettando la sequenza e le modalità indicate nelle istruzioni del Produttore.

5.5 Prima di applicare le modifiche è responsabilità del Cliente provvedere ad eseguire una o più copie di tutti i dati interessati dal Programma a titolo cautelativo.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1 Il Cliente dovrà porre in essere tutti i controlli su: dati, elaborazioni e stampe successivamente all'applicazione di ogni aggiornamento.

6.2 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

7. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE

7.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio di Manutenzione del Programma, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente, nell'ultimo anno di servizio, a titolo di corrispettivo per il Servizio di Manutenzione per il modulo applicativo contenente il programma che ha provocato il danno, e/o dal corrispettivo per il numero medio di utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il programma che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 20 (venti) utenti. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

7.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e del Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

7.3 Qualsiasi suggerimento fornito dal personale operativo adibito al Servizio di assistenza telefonica non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

8. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

8.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo di Contratto di Manutenzione su Programmi applicativi.

Qualora il Cliente fosse obbligato a versare un corrispettivo di adeguamento delle Licenze d'Uso, così come precisato all'articolo 9.1 dello stesso Contratto di Licenza d'Uso, il canone annuo di Manutenzione subirà un incremento proporzionale allo stesso corrispettivo.

8.2 Ritardi di pagamento saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

8.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Rivenditore, la risoluzione della concessione di Licenza d'Uso.

8.4 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Rivenditore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Rivenditore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;



- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.

9. DURATA DEL SERVIZIO

9.1 Il Contratto di Manutenzione su Programmi applicativi ha la durata di un anno a Partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Manutenzione su programmi applicativi e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

9.2 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle Parti con lettera raccomandata a.r. con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

9.3 All'inizio di ogni anno il canone di manutenzione potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

9.4 Il Produttore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di manutenzione, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni. Qualora si verifichi tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dando un preavviso, in deroga a quanto stabilito al precedente paragrafo 9.2, di almeno 30 (trenta) giorni.

10. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a. per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento dei programmi, così come indicato al punto 5 e relativi sottopunti di cui al Contratto di Licenza d'Uso su Programmi applicativi, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o il Rivenditore possono avvalersi per tutelare i loro diritti;
- b. per mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Manutenzione o di Licenza d'Uso, indicati nei rispettivi contratti, e/o di qualsiasi altra somma dovuta al Produttore a qualunque titolo;
- c. per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato dal Rivenditore.

10.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Produttore comunicare con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola, e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

10.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore e/o del Rivenditore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

11. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

12. CLAUSOLE FINALI

12.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

12.2 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

12.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

12.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

12.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.



Modulo fac-simile Contratto di Manutenzione su Programmi Applicativi

CONTRATTO DI MANUTENZIONE SU PROGRAMMI APPLICATIVI

Manutenzione:	N.	del
Rif. interno:	N.	Anno
Macchina specificata:		
Decorrenza canone:	dal	

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo	Canone annuo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

Alle Manutenzione ed Assistenza Telefonica su programmi applicativi si applicano le "Condizioni Generali del Servizio Manutenzione su Programmi Applicativi" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali del Servizio Manutenzione su Programmi Applicativi:

2. Esclusioni dal Servizio, 3. Limiti del Servizio, 4. Trasferibilità del Servizio, 6. Obblighi del Cliente, 7. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 8. Pagamento dei corrispettivi, 9. Durata del Servizio, 10. Risoluzione del Servizio, 11. Foro competente di Brescia, 12. Clausole finali.

x _____



Servizio di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi

Le presenti Condizioni Generali per i Clienti del Servizio di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi si applicano ad ogni "Contratto di Assistenza Telefonica".

Il Contratto di Assistenza Telefonica emesso dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Produttore**" si intende SME UP S.p.A..

Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a trattare, proporre, commercializzare, installare con clausola di Licenza d'Uso Programmi del Produttore.

Anche il Produttore ha facoltà di svolgere attività commerciale diretta a Clienti, pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico "Rivenditore".

Con il termine "**Cliente o Licenziatario**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.

Per "**Parte o Parti**" del Contratto si intendono il Produttore e/o il Rivenditore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Con il termine "**Programma**" si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per "**Programma personalizzato**", invece, si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta del Cliente una versione appositamente modificata.

Per "**Licenza d'Uso**" s'intende il documento emesso dal Rivenditore e rilasciato al Cliente espressamente indicato sul documento stesso.

Le licenze d'uso possono essere rilasciate in una delle seguenti modalità:

- A. collegate ad una Macchina Specificata senza alcun vincolo sul numero degli utenti che potranno collegarsi alla macchina stessa;
- B. collegate ad una Macchina Specificata con precisazione anche degli utenti che potranno collegarsi alla Macchina Specificata;
- C. collegate al numero di utenti concorrenti che potranno utilizzare le licenze indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i sono installati i programmi.

Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale il Programma può essere usato dal Cliente in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso.

Condizioni generali

Il contratto riguarda esclusivamente il servizio con il quale il Rivenditore provvede ad assistere telefonicamente i Clienti finali per problemi inerenti il Programma. Con riferimento al Contratto di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi, quali risultano singolarmente o complessivamente elencati nel Contratto stesso, il Cliente finale sottoscrive le presenti Condizioni Generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato, in ottemperanza a quanto specificato anche nelle Condizioni Generali di Licenza d'uso.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

1.1 Il servizio è applicabile a tutti i programmi standard nell'ultima versione rilasciata, appartenenti ai moduli applicativi elencati nel Contratto di Assistenza Telefonica ed installati presso il Cliente finale sottoscrittore del Contratto, purché in regola con le condizioni della Concessione di Licenza d'Uso e con qualsiasi altro corrispettivo dovuto al Produttore e/o al Rivenditore per altri servizi e prestazioni sulle quali non risulti una contestazione scritta in atto.

1.2 Il servizio conferisce al Cliente finale il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità del Contratto, supporto tecnico telefonico riguardante i seguenti tipi di problemi:

- a. chiarimenti su dubbi operativi,
- b. diagnosi di situazioni anomale dell'elaborazione dei dati, che richiedano risposta urgente,
- c. interventi per il ripristino delle funzionalità,
- d. assistenza per l'attivazione delle nuove versioni di Programma consegnate dal Rivenditore.

2. LIMITI DEL SERVIZIO

2.1 E' esclusiva responsabilità del Cliente finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore



e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso l'assistenza telefonica può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo.

2.2 Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, il Rivenditore garantisce l'evasione delle chiamate in base alla priorità delle richieste ed alla gravità della problematica.

2.3 Il servizio è attivo durante il normale orario di lavoro, ovvero da Lunedì a Venerdì, ore 9-13 e 14-18 dei soli giorni feriali. Il servizio non è disponibile nei giorni di festività e nel periodo di chiusura estiva o di fine anno, preventivamente comunicato al Cliente.

2.4 Il servizio non può essere applicato per risolvere problemi che comportino attività particolari sui dati memorizzati.

2.5 Per problemi particolarmente complessi è discrezione del Rivenditore stabilire se gli stessi siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la comprensione e risoluzione.

2.6 Il servizio non comprende i tempi e costi d'invio telematico di programmi aggiornati e/o di dati.

2.7 Il servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 (quindici) minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti.

2.8 Nel caso di chiamata telefonica a carico del Rivenditore, per il tempo eccedente i 15 (quindici) minuti di connessione potrà essere addebitato anche il costo degli scatti telefonici risultanti dalla distinta del Fornitore della connessione telefonica.

3. TRASFERIBILITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

3.1 Il Servizio di Assistenza Telefonica non è cedibile a terzi, anche nel caso di cessione dell'elaboratore.

3.2 Gli obblighi e/o i diritti assunti con il presente Contratto non potranno essere trasferiti a terzi dal Cliente finale.

3.3 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stato emesso il Contratto di Assistenza Telefonica, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o partita IVA, nonché ai dati tecnici del sistema d'elaborazione, il Cliente finale deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore.

4. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE

4.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio di Assistenza Telefonica del Programma, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente, nell'ultimo anno di servizio, a titolo di corrispettivo per il Servizio di Assistenza Telefonica per il modulo applicativo contenente il programma che ha provocato il danno, e/o dal corrispettivo per il numero medio di utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il programma che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 20 (venti) utenti. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

4.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e del Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

4.3 Qualsiasi suggerimento fornito dal personale operativo adibito al Servizio di assistenza telefonica non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

5. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

5.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo di Contratto di Assistenza Telefonica su Programmi applicativi.

Qualora il Cliente fosse obbligato a versare un corrispettivo di adeguamento delle Licenze d'Uso, così come precisato all'articolo 9.1 dello stesso Contratto di Licenza d'Uso, il canone annuo di Assistenza Telefonica subirà un incremento proporzionale allo stesso corrispettivo.

5.2 Ritardi di pagamento saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

5.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Rivenditore, la risoluzione della concessione di Licenza d'Uso.

5.4 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Rivenditore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Rivenditore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.



La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.

6. DURATA DEL SERVIZIO

6.1 Il Contratto di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi ha la durata di un anno a Partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

6.2 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle Parti con lettera raccomandata a.r. con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

6.3 All'inizio di ogni anno il canone di Assistenza Telefonica potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

6.4 Il Produttore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Assistenza Telefonica ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni. Qualora si verifichi tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dando un preavviso, in deroga a quanto stabilito al precedente paragrafo 6.2, di almeno 30 (trenta) giorni.

7. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a. per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento dei programmi, così come indicato all'articolo punto 5 e relativi sottopunti di cui al Contratto di Licenza d'Uso su Programmi applicativi, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o il Rivenditore possono avvalersi per tutelare i loro diritti;
- b. per mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Assistenza Telefonica o di Licenza d'Uso, indicati nei rispettivi contratti, e/o di qualsiasi altra somma dovuta al Produttore a qualunque titolo;
- c. per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato dal Rivenditore.

7.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Produttore comunicare con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola, e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione

7.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore e/o del Rivenditore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

8. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

9. CLAUSOLE FINALI

9.1 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

9.2 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

9.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

9.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.



9.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.



Modulo fac-simile del Contratto Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi

CONTRATTO DI ASSISTENZA TELEFONICA SU PROGRAMMI APPLICATIVI

Assistenza Telefonica :	N.	del
Rif. interno:	N.	Anno
Macchina specificata:		
Decorrenza canone:	dal	

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo	Canone annuo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

Alle Assistenza Telefonica ed Assistenza Telefonica su programmi applicativi si applicano le "Condizioni Generali del Servizio Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali del Servizio Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi:

2. Limiti del Servizio, 3. Trasferibilità del Servizio di Assistenza Telefonica, 4. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 5. Pagamento dei corrispettivi, 6. Durata del Servizio, 7. Risoluzione del Servizio, 8. Foro competente di Brescia, 9. Clausole finali.

x _____



Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk

Le presenti Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk si applicano al "Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk".

Il Contratto Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Fornitore**" si intende SME UP S.p.A. o una società di servizi scelta da SME UP S.p.A. stessa.

Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto che usufruirà dei servizi offerti.

Per "**Parte o Parti**" del Contratto si intendono il Fornitore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Condizioni generali

Il Contratto riguarda esclusivamente il servizio con il quale il Fornitore provvede ad assistere telefonicamente i Clienti per problemi inerenti all'utilizzo di strumenti informatici.

Con riferimento al Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk, il Cliente sottoscrive le presenti Condizioni Generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA HELP DESK

1.1 Il servizio conferisce al Cliente il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità del Contratto, supporto tecnico telefonico di primo livello per dubbi operativi e/o situazioni anomale che possano presentarsi al Cliente finale durante il normale uso degli strumenti informatici del Fornitore.

1.2 La soluzione del problema non viene garantita a priori dal personale adibito a questo servizio

1.3 Il personale adibito a questo servizio, se autorizzato, si attiverà a reindirizzare il problema ad altre società incaricate dal Cliente stesso.

2. LIMITI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

2.1 E' esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso il Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o per altri servizi regolamentati da altri contratti.

2.2 Il servizio è attivo durante il normale orario di lavoro, ovvero da Lunedì a Venerdì, ore 9-13 e 14-18 dei soli giorni feriali. Il servizio non è disponibile nei giorni di festività e nel periodo di chiusura estiva o di fine anno, preventivamente comunicato al Cliente.

2.3 Il servizio non può essere applicato per risolvere problemi che comportino attività particolari sui dati memorizzati.

2.4 Per problemi particolarmente complessi è discrezione del Fornitore stabilire se gli stessi siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la loro comprensione e risoluzione.

2.5 Nel servizio non sono comprese modifiche, aggiornamenti o installazione di programmi.

2.6 Il servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 (quindici) minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti.

2.7 Nel caso di chiamata telefonica a carico del Fornitore, per il tempo eccedente i 15 (quindici) minuti di connessione potrà essere addebitato anche il costo degli scatti telefonici risultanti dalla distinta del Fornitore della connessione telefonica.

3. TRASFERIBILITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

3.1 Il Servizio di Assistenza Telefonica non è cedibile a terzi.

3.2 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stato emesso il Contratto di Assistenza Telefonica, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, nonché ai dati tecnici del sistema d'elaborazione, il Cliente deve darne preventiva comunicazione scritta al Fornitore.

4. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

4.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio di Assistenza



Telefonica Help Desk sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente nell'ultimo anno del servizio a titolo di corrispettivo dello stesso, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

4.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

4.3 Qualsiasi suggerimento fornito dal personale operativo adibito al Servizio di Assistenza Telefonica non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati secondo quanto suggerito dalle normali norme di sicurezza e backup.

5. DURATA DEL SERVIZIO E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

5.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo del Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk.

5.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

5.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.

5.4 Il Contratto ha la durata di un anno a Partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Assistenza Telefonica e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

5.5 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle Parti con lettera raccomandata con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

5.6 All'inizio di ogni anno il canone di Assistenza potrà subire un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

5.7 Il Fornitore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Assistenza, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni. Qualora si verifichi tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dando un preavviso, in deroga a quanto stabilito al precedente paragrafo 5.5, di almeno 30 (trenta) giorni.

5.8 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Fornitore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Fornitore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.

6. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 Il Contratto, oltre al caso di disdetta dalle Parti, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a. per mancata corresponsione parziale o totale del canone pattuito entro i termini previsti dalle condizioni di pagamento;
- b. per il mancato pagamento di altre somme dovute per beni e/o servizi forniti dal Fornitore, ovvero dovute alla stessa società a qualunque titolo;
- c. per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento del presente Contratto.

6.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Fornitore comunicare con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola, e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione

6.3 In caso di risoluzione al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso ed i canoni mensili non usufruibili a partire dal mese successivo alla risoluzione saranno trattenuti dal Fornitore a titolo di penale. Ad ogni modo, resta salvo il diritto del Fornitore al risarcimento di eventuali danni subiti.

7. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.



8. CLAUSOLE FINALI

8.1 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

8.2 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

8.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

8.4 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

8.5 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

8.6 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.



Modulo fac-simile del Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk

CONTRATTO DI ASSISTENZA TELEFONICA HELP DESK

Assistenza:	N.	del
Rif. interno:	N.	Anno
Decorrenza canone: dal		

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo	Canone annuo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

All'Assistenza telefonica help desk si applicano le "Condizioni Generali del Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 13) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali del Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk:

- Oggetto del Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk,
- Limiti del Servizio di Assistenza Telefonica,
- Trasferibilità del Servizio di Assistenza Telefonica,
- Limiti di responsabilità del Fornitore,
- Durata del Servizio e pagamento dei corrispettivi,
- Risoluzione del Contratto,
- Foro competente di Brescia,
- Clausole finali.

x _____



Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing

Le presenti Condizioni Generali si applicano ad ogni Contratto Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing. Il Contratto Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Fornitore**" si intende SME UP S.p.A. o una società di servizi scelta da SME UP S.p.A. stessa.

Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto che usufruirà dei servizi offerti.

Con il termine "**S.A.A.S.**" si intende il servizio "Software as a service", ovvero l'accesso remoto e l'utilizzo da parte del Cliente di programmi gestionali messi a disposizione e gestiti dal Fornitore.

Con il termine "**P.a.a.S.**" si intende l'utilizzo generico di risorse hardware e piattaforme software in modalità remota, ed in particolare anche la pubblicazione di siti internet.

Con il termine "**I.a.a.S.**" si intende l'utilizzo generico di risorse hardware in remoto.

Con il termine "**Housing**" si intende la locazione di spazio fisico presso locali attrezzati del Fornitore per ospitare apparati hardware di proprietà del Cliente.

Con il termine "**Servizio**" si intendono i servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing.

1. OGGETTO dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing

1.1 Il Servizio offre la possibilità al Cliente di collegarsi in remoto a risorse hardware e programmi messi a disposizione dal Fornitore.

1.2 Il Cliente riconosce e prende atto che gli spazi messi a disposizione del Fornitore rimarranno di piena proprietà ed esclusiva disponibilità di quest'ultimo, il quale si riserva di condividere fisicamente tali spazi con altri Clienti.

1.3 Il Cliente riconosce e prende atto altresì che il Servizio si basa su un sistema localizzabile solo dal Fornitore il quale si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di erogare il Servizio sia dall'Italia sia da qualunque altro Stato dell'Unione Europea a seconda delle migliori risorse o condizioni tecniche necessarie per la corretta esecuzione del Contratto.

1.4 Il Cliente riconosce e prende atto che lo stesso rimane l'unico responsabile circa i rapporti commerciali instaurati con propri clienti tramite i servizi erogati, essendo completamente estranei i rapporti contrattuali instaurati tra il Cliente e ad altri soggetti terzi.

2. LIMITI dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing

2.1 Fermo restando l'impegno a fornire il Servizio al meglio delle proprie possibilità, le attività del Fornitore sono regolate in questo modo:

a) il Fornitore non garantisce che il Servizio non possa subire interruzioni dovute a ordinarie operazioni di manutenzione o rinnovo degli apparati o per guasti improvvisi.

b) il Fornitore garantisce di impiegare le migliori tecnologie da esso conosciute per tutto quanto riguarda la sicurezza dei dati del Cliente che deve gestire e della relativa privacy, non assumendo al riguardo alcuna ulteriore garanzia.

2.2 Il Fornitore ed il Cliente si danno reciprocamente atto della circostanza che le sopra esposte sospensioni o disconnessioni sono rese necessarie dalla tipologia dei servizi forniti dal Fornitore e che, pertanto, lo stesso non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile della temporanea disabilitazione dei servizi.

3. IMPEGNI DA PARTE DEL CLIENTE

3.1 Il Cliente garantisce che l'uso del Servizio e qualunque materiale immesso tramite il Servizio stesso non viola alcuna legge italiana o della Comunità Europea. In Particolare il Cliente garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto, o altro diritto legale o consuetudinario di terzi.

Il Cliente prende inoltre atto del fatto che è vietato utilizzare, o dar modo ad altri di utilizzare, il Servizio Internet per corrispondenze contro la morale e l'ordine pubblico, o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto, a chicchessia, e di tentare di sorprendere comunque il segreto dei messaggi privati o il contenuto di banche dati riservate.

E' esplicitamente vietato servirsi del Servizio per contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato dell'Unione Europea, ivi inclusi materiali, documentazioni o programmi informatici che possano fornire informazioni o supporto alle suddette violazioni. In caso di contravvenzione ai suesposti divieti il Fornitore sospenderà il Servizio, senza per questo essere tenuto a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette contravvenzioni.



3.2 Il Cliente, inoltre, si vincola esplicitamente a non effettuare alcuna operazione atta a prelevare, modificare o danneggiare in alcun modo i servizi, i programmi, o i documenti presenti nel sito e/o nei servizi forniti dal Fornitore, a non accedere o tentare di accedere ad aree o servizi di terzi o comunque riservati.

3.3 Il Cliente conviene di indennizzare il Fornitore e di mantenerlo indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, quivi incluse ragionevoli spese legali che dovessero derivare da qualsivoglia infrazione a queste dichiarazioni e garanzie rilasciate dal Cliente medesimo.

3.4 Il Cliente è inoltre responsabile della scelta e dell'uso di ogni altro tipo di programma, macchina o servizio che userà con le applicazioni in oggetto, nonché del regolare aggiornamento dei sistemi operativi interessati al funzionamento ottimale dei programmi stessi.

3.5 E' esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi.

3.6 E' cura del Cliente porre in essere tutti i controlli sui dati, le elaborazioni e le stampe risultanti dall'applicazione dei programmi.

3.7 Il Servizio è per utilizzo esclusivo del Cliente e non è estendibile e/o trasferibile a terzi siano essi persone fisiche e/o giuridiche.

3.8 Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore ad utilizzare il proprio marchio e/o logo sulle pagine dei propri siti istituzionali e/o su altri media.

3.9 Il Cliente autorizza il Fornitore alla pubblicazione di un marchio e/o logo sulle proprie pagine Web che consenta il linking al sito istituzionale del Fornitore stesso.

3.10 Il Cliente concorda e conviene che qualora lo stesso fornisca informazioni false, inaccurate, non attuali o incomplete ovvero qualora il Fornitore ritenga, in base ad una propria valutazione discrezionale, che le informazioni fornite siano false, inaccurate, non attuali o incomplete, il Fornitore avrà il diritto di subordinare l'efficacia del Contratto alla verifica di detti dati, dandone comunicazione al Cliente a mezzo fax o e-mail.

3.11 Successivamente alla conclusione del Contratto il Cliente concorda e conviene che qualora il Fornitore venisse a conoscenza che le informazioni fornite sono false, inaccurate, non attuali o incomplete, il Fornitore potrà altresì avvalersi dei diritti di cui ai successivi artt. 7 e 8.

3.12 Per l'intera durata del Contratto di Servizi e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o indirettamente, o richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto della controparte. Le Parti si impegnano inoltre a non stipulare accordi, né associarsi, con soci, dipendenti, amministratori o società consociate o collegate o partecipate sempre della controparte, fatto salvo eventuale specifico accordo scritto tra le Parti.

4. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

4.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente pari a un trimestre di corrispettivo del canone annuale, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

4.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

5. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

5.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo del Contratto di Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing.

5.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

5.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del Contratto.

5.4 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Rivenditore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Rivenditore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.



La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.

6. DURATA dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing

6.1 Per la durata del Contratto si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo del Contratto di Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing.

6.2 Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Manutenzione su programmi applicativi e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

6.3 L'accordo si rinnova eventualmente secondo quanto indicato nel modulo di cui al precedente paragrafo 6.1.

6.4 All'inizio di ogni anno il canone potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

6.5 Il Fornitore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Servizio, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni. Qualora si verifichi tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dando un preavviso, in deroga a quanto stabilito al precedente paragrafo 6.3, di almeno 30 (trenta) giorni.

7. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

7.1 Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo del Servizio e ciò senza riconoscimento di alcun rimborso indennizzo e/o risarcimento, qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo esclusivo insindacabile giudizio, che il Cliente abbia violato ovvero stia violando le prescrizioni di cui al precedente articolo 3, nonché la normativa vigente (incluso il D.Lgs. n. 196/2003), dandone comunicazione al Cliente a mezzo fax o mezzo e-mail.

7.2 Il Fornitore si riserva altresì il diritto di sospendere l'utilizzo del Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero ritenesse, a suo esclusivo insindacabile giudizio, che si sia verificata ovvero si stia verificando una delle seguenti circostanze:

- a) un utilizzo del servizio che determini una situazione di pericolo o instabilità degli apparati hardware tale da arrecare danni al Fornitore;
- b) un traffico anomalo ovvero tale da impedire la normale erogazione del servizio in favore di altri clienti;
- c) qualora la pubblica autorità o altri soggetti terzi comunichino al Fornitore un uso illecito, improprio ovvero non conforme alle regole del servizio da parte del Cliente.

7.3 Il Fornitore valuterà, infine, il materiale ritenuto «dubbio» a suo insindacabile giudizio e, previa comunicazione via e-mail ovvero via fax al Cliente per chiarimenti, deciderà in ordine alla sospensione del servizio.

7.4 In ogni caso il Fornitore si riserva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria o comunque prevista dalla legge sul responsabile di dette violazioni ovvero la facoltà di esercitare la clausola risolutiva espressa di cui all'articolo 8.

8. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

8.1 Il Contratto, oltre al caso di disdetta dalle Parti, si considererà risolto di diritto per:

- a) la mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio e/o di qualsiasi altra somma dovuta al Fornitore a qualunque titolo;
- b) la cessione o la rivendita a terzi del Servizio;
- c) il venire a conoscenza da parte del Fornitore che le informazioni fornite dal Cliente sono false, inaccurate, non attuali o incomplete;
- d) il verificarsi di una delle circostanze di cui all'articolo 7.4.
- e) la violazione di una delle obbligazioni prevista all'articolo 3.12;

8.2 Al verificarsi delle suddette circostanze, sarà facoltà del Fornitore comunicare con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola, e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione;

8.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore e/o del Rivenditore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

8.4 Ad ogni modo, la cessazione per qualsiasi motivo del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento del corrispettivo e di qualsiasi altra somma dovuta e non ancora pagata.



9. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

10. CLAUSOLE FINALI

10.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

10.2 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

10.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

10.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

10.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.

10.6 Il presente Contratto, e ciascuna delle facoltà che da esso discendono, non può essere ceduto o rivenduto a terzi, se non previo consenso scritto della controparte.



Modulo fac-simile del Contratto di Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing

Farà fede il Documento d'Ordine

Ai Servizi S.A.A.S., Hosting ed Housing si applicano le "Condizioni Generali dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni Generali dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing:

1. Oggetto dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing, 2. Limiti dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing, 3. Impegni da parte del Cliente, 4. Limiti di responsabilità del Fornitore, 5. Pagamento dei corrispettivi, 6. Durata dei Servizi S.a.a.S., P.a.a.S., I.a.a.S. e Housing, 7. Sospensione del Servizio, 8. Risoluzione del Contratto, 9. Foro competente di Brescia, 10. Clausole finali.

x _____



Servizio di Assistenza Sistemistica

Le presenti Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Sistemistica si applicano al Contratto di Assistenza Sistemistica.

Il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Fornitore**" si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offre le prestazioni di cui all'oggetto o qualsiasi altra società collegata alla stessa.

Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto che usufruirà del Servizio in oggetto.

Con il termine "**Programma**" si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per "**Programma personalizzato**" si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta una versione appositamente modificata per un solo Cliente.

Per "**Assistenza Sistemistica**" si intende qualsiasi tipo di prestazione professionale fornita dal Fornitore e relativa a:

- a. Sistemisti hardware
- b. Capi progetto
- c. Consulenti applicativi
- d. Analisti /Programmatori.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

1.1 Il servizio è applicabile allo scopo di realizzare qualsiasi tipo di Piano di Lavoro concordato col Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo: sviluppo di programmi personalizzati; installazione, attivazione, parametrizzazione e rilascio di programmi; formazione del personale utente; supporto al rilascio di nuove funzionalità applicative.

1.2 Le risorse coinvolte saranno Sistemisti, Analisti programmatori, Programmatori, Consulenti e Capi Progetto incaricati dal Fornitore che si avvarranno, previo accordo, della collaborazione di altri Specialisti del Fornitore o di società collegate, in funzione delle necessità riscontrate.

1.3 Sarà cura del Cliente definire un Responsabile interno di progetto, che metterà a disposizione tutte le risorse necessarie per il raggiungimento del buon fine.

1.4 Il Cliente si impegna a verificare il regolare funzionamento dei programmi personalizzati o parametrati. Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data di consegna senza che siano pervenute al Fornitore contestazioni scritte da parte del Cliente i programmi si considerano accettati a tutti gli effetti.

1.5 Ogni prestazione di assistenza richiesta dal Cliente per consentire ai suoi Utilizzatori di operare con i programmi oggetto dell'ordine sarà effettuata dal Fornitore a fronte della corresponsione da parte del Cliente delle tariffe per i servizi di assistenza e/o consulenza in vigore in quel momento.

1.6 In costanza del rapporto contrattuale e per un ulteriore anno dall'emissione dell'ultima fattura di assistenza da parte del Fornitore è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o indirettamente, o richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto della controparte. Le Parti si impegnano inoltre a non stipulare accordi, né associarsi, con soci, dipendenti, amministratori o società consociate o collegate o partecipate sempre della controparte, fatto salvo eventuale specifico accordo scritto tra le Parti.

2. MODALITA' DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

2.1 Il Piano di Lavoro sarà di volta in volta concordato in funzione delle reciproche esigenze.

2.2 Gli interventi saranno espletati presso le sedi del Fornitore e/o presso la sede del Cliente e/o attraverso collegamenti remoti, in base alle necessità operative stabilite dal Fornitore stesso, fatti salvi accordi diversi tra le Parti.

2.3 Eventuali stime non sono vincolanti per le Parti, salvo non sia stato pattuito per iscritto un compenso prestabilito.

2.4 Qualora il consuntivo di una offerta potesse superare l'importo stimato a priori, il Fornitore ne darà comunicazione appena possibile, concedendo al Cliente la facoltà di interrompere i servizi, pagando solo il corrispettivo per l'assistenza prestata prima della data di cessazione.

3. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

3.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore per i danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi ai servizi oggetto del Contratto, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente nell'ultimo trimestre, a titolo di corrispettivo per i servizi resi, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.



3.2 Fermo l'obbligo del Fornitore di offrire servizi eseguiti a regola d'arte da personale adeguatamente qualificato, il Fornitore non risponde dei risultati dei servizi resi dal proprio personale.

3.3 Qualora i servizi non fossero eseguiti a regola d'arte, ovvero fossero resi da persone dotate di preparazione professionale non adeguata, il Fornitore sarà esclusivamente obbligato alla fornitura dei medesimi servizi a regola d'arte da parte di personale qualificato.

3.4 Resta espressamente esclusa qualsiasi altra responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

3.5 L'obbligo del Fornitore è basato sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative alle apparecchiature di cui dispone o che intende acquisire per l'utilizzazione dei programmi.

3.6 Il Cliente assume inoltre piena responsabilità della formulazione delle specifiche funzionali e tecniche.

3.7 Il Fornitore non risponde quindi del funzionamento delle apparecchiature o della loro indisponibilità né degli errori eventualmente commessi nella redazione delle specifiche funzionali e tecniche.

3.8 Eventuali variazioni delle specifiche tecniche, di qualsiasi entità, proposte dal Cliente, avranno efficacia nei confronti del Fornitore solo se espressamente accettate dal Fornitore stesso. Inoltre il Fornitore si riserva la facoltà di modificare i programmi ferma restando la funzionalità alle specifiche.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

4.1 I corrispettivi, salvo accordi scritti in deroga, saranno calcolati sulla base delle ore fornite o giornate fornite dalle singole figure professionali coinvolte nel progetto e mensilmente addebitate.

4.2 Le tariffe professionali applicate sono quelle in vigore al momento delle prestazioni, salvo quanto diversamente pattuito per iscritto.

4.3 All'inizio di ogni anno le tariffe professionali subiranno automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI riferiti al mese di dicembre dell'anno precedente.

4.4 Il Fornitore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione delle tariffe professionali, con preavviso per iscritto di almeno 90 (novanta) giorni.

4.5 Le spese di viaggio e/o soggiorno presso alberghi indicati dal Cliente o convenzionati con lo stesso, saranno mensilmente addebitate a piè di lista.

4.6 Le spese di trasporto saranno fatturate al Cliente in base alle tariffe A.C.I. in vigore al momento della prestazione.

4.7 I tempi di viaggio saranno addebitati come servizi e secondo le stesse tariffe professionali in vigore al momento della prestazione o quelle specificate nell'ordine.

4.8 Alternativamente potrà essere definito un importo di diritto fisso d'uscita comprendente sia i tempi di viaggio che le spese di trasporto.

In tal caso anche tale importo subirà automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI riferiti al mese di dicembre dell'anno precedente.

4.9 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel Contratto di Assistenza Sistemistica.

4.10 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

4.11 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.

4.12 I Corrispettivi pattuiti saranno addebitati al Cliente anche nei casi in cui i servizi richiesti non potessero essere prestati a causa dell'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o per indisponibilità dell'organizzazione del Cliente.

4.13 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Fornitore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Fornitore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.



5. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

5.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a. per mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Assistenza Sistemistica, ovvero di qualsiasi altra somma dovuta al Fornitore, a qualunque titolo;
- b. per manomissione dei programmi o progetti da parte di personale non autorizzato dal Fornitore o dal Cliente.
- c. in tutti i casi in cui il Fornitore ravvisi l'utilizzo a fini criminali o contrario all'ordine pubblico o alla legge da parte del Cliente.
- d. nell'ipotesi di violazione degli obblighi e degli impegni assunti al precedente paragrafo 1.6.

5.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Fornitore comunicare con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola, e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

5.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

5.4 La cessazione per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento del corrispettivo e di qualsiasi altra somma dovuta e non ancora pagata.

6. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

7. CLAUSOLE FINALI

7.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

7.2 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

7.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

7.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

7.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e l'utente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.

Modulo fac-simile delle Tariffe Servizio di Assistenza Sistemistica

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PROFESSIONALI
In vigore dal: _____

Cliente:

Prestazioni orarie:

Codice	Descrizione	Tariffa oraria
	Capo progetto	
	Consulente applicativo	
	Webmaster	
	Analista programmatore	
	Analista programmatore junior	
	Tecnico hardware	
	Tecnico hardware junior	

Diritto fisso d'uscita:

Codice	Descrizione	Tariffa
	Spese viaggio per il raggiungimento della vostra sede di:	

Le tariffe ed il diritto fisso d'uscita subiranno automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI riferiti al mese di dicembre dell'anno precedente.

Alle prestazioni professionali si applicano le "Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Sistemistica di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Sistemistica:

1. Oggetto del Servizio di Assistenza Sistemistica, 2. Modalità di prestazione del Servizio di Assistenza Sistemistica, 3. Limiti di responsabilità del Fornitore, 4. Pagamento dei corrispettivi, 5. Risoluzione del Contratto, 6. Foro competente di Brescia, 7. Clausole finali.

x _____



Vendita di Prodotti e Servizi

Le presenti Condizioni Generali di Vendita e Servizi si applicano a tutte le "Proposte d'Ordine di Prodotti e Servizi". La Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi emessa dal Fornitore costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Fornitore**" si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offra i prodotti e le prestazioni in oggetto.

Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto destinatario dei beni e servizi connessi.

Con il termine "**Prodotto**" si intende qualsiasi apparecchiatura hardware, licenze software, abbonamenti di manutenzione sia di apparecchiature hardware sia di licenze software, rivendita di servizi di assistenza sistemistica e/o informatica in generale.

Con il termine "**Servizi**" si intende attività erogata da personale del Fornitore a o di altra società collegata avente per finalità l'installazione e/o attivazione del Prodotto.

Si conviene espressamente che i "Servizi" sono regolamentati da quanto stabilito alle Condizioni Generali del Contratto Servizio di Assistenza Sistemistica.

1. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1.1 Il Cliente si impegna ad acquistare i prodotti e/o servizi descritti nella Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi nei termini ed alle condizioni qui specificate.

1.2 I prodotti e/o servizi sono stati scelti ed eventualmente dimensionati in base alle esigenze manifestate dal Cliente ed alle informazioni dallo stesso fornite. Il Cliente rimane l'unico responsabile della correttezza delle informazioni rese e quindi della scelta.

1.3 I colli di peso superiore a 20Kg verranno consegnati a livello stradale e all'indirizzo indicato sull'ordine.

1.4 Dal momento della consegna ogni rischio inerente alla perdita o al danneggiamento delle apparecchiature sarà a carico del Cliente che dovrà provvedere a sua cura e spese a trasportare le apparecchiature ai piani, ove lo desidera.

1.5 L'eventuale richiesta di supporto per l'attivazione o installazione dei prodotti sarà regolata dalle Condizioni Generali di Assistenza Sistemistica.

1.6 La garanzia dei prodotti e/o servizi è in ogni caso limitata e non eccede la garanzia rilasciata dal costruttore delle apparecchiature e/o dalla società erogatrice dei servizi. A tal fine, pertanto, farà fede quanto espressamente dichiarato e/o richiesto dal costruttore o Produttore.

1.7 E' facoltà del Fornitore adeguare il prezzo a seguito di variazione del listino da parte del costruttore/Produttore che intervenga tra la data di emissione della Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi e la data di consegna dei prodotti.

In tal caso è facoltà del Cliente recedere dall'ordine, qualora l'eventuale incremento di prezzo superasse il 10% del prezzo indicato nell'ordine stesso.

2. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

2.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nella Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi.

2.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

2.3 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.

2.4 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Fornitore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Rivenditore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.



3. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

4. CLAUSOLE FINALI

4.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

4.2 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

4.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

4.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex art. 7* D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

4.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.

*Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi***PROPOSTA D'ORDINE DI PRODOTTI E SERVIZI**

Proposta d'Ordine: N. del	Cliente:
Rif. interno: N. Anno	

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo	Importo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

Alla Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi si applicano le "Condizioni Generali di Vendita di Prodotti e Servizi" e le "Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Sistemistica" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013), che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano le seguenti clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali di Vendita di Prodotti e Servizi: 1. Condizioni generali di Vendita, 2. Pagamento dei corrispettivi, 3. Foro competente di Brescia, 4. Clausole finali, e le seguenti clausole di cui agli articoli delle Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Sistemistica: 1. Oggetto del Servizio di Assistenza Sistemistica; 2. Modalità di prestazione del Servizio di Assistenza Sistemistica, 3. Limiti di responsabilità del Fornitore, 4. Pagamento dei corrispettivi, 5. Risoluzione del Contratto, 6. Foro competente di Brescia, 7. Clausole finali.

x _____

Noleggjo hardware

Le presenti Condizioni Generali di Noleggio Hardware si applicano a tutte le "Proposte d'Ordine di Noleggio Hardware".

La Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware emessa dal Fornitore costituisce l'intero accordo tra le Parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte del Cliente delle clausole in esso richiamate.

Definizioni

Con il termine "**Fornitore**" si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offra i prodotti in oggetto.

Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto destinatario dei beni e servizi connessi.

1. CONDIZIONI GENERALI DI NOLEGGIO HARDWARE

1.1 Il Cliente si impegna a noleggiare i prodotti descritti nella Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware nei termini ed alle condizioni qui specificate.

1.2 I prodotti sono stati scelti ed eventualmente dimensionati in base alle esigenze manifestate dal Cliente.

1.3 I colli di peso superiore a 20Kg verranno consegnati a livello stradale e all'indirizzo indicato sull'ordine.

1.4 Dal momento della consegna ogni rischio inerente alla perdita o al danneggiamento delle apparecchiature sarà a carico del Cliente che dovrà provvedere a sua cura e spese a trasportare le apparecchiature ai piani, ove lo desidera.

1.5 L'eventuale richiesta di supporto per l'attivazione o installazione dei prodotti hardware e software sarà regolata dalla Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware.

1.6 Salvo diversamente specificato, i prodotti hardware in noleggio sono forniti senza alcuna copertura di manutenzione.

1.7 I sistemi hardware sono forniti completi di sistema operativo al livello di aggiornamento dichiarato dal Fornitore nella stessa Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware.

2. DURATA E CANONI DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO

2.1 I prodotti hardware sono forniti con un canone di noleggio per il periodo concordato nell'offerta ovvero fino a quando il Fornitore non riceva comunicazione scritta da parte del Cliente di cessazione del servizio.

2.2 Salvo accordi diversi indicati nella Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware, non è incluso nel canone alcun servizio di caricamento e/o cancellazione del software e/o dei dati del Cliente e nessun servizio di configurazione.

3. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

3.1 Il Fornitore non fornisce alcuna garanzia di funzionamento dei prodotti hardware concessi in noleggio.

3.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso (o dal mancato uso) dei prodotti consegnati e installati dal nostro personale.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

4.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nella Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware.

4.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

4.3 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.

4.4 I Corrispettivi pattuiti saranno addebitati anche nei casi in cui i prodotti noleggiati non fossero utilizzati dal Cliente.

4.5 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta al Rivenditore motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata al Rivenditore nel termine di venti giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data e numero della fattura contestata;
- Importo contestato;
- Motivo della contestazione;
- Relativa documentazione giustificativa.



5. FORO COMPETENTE DI BRESCIA

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di **Brescia**.

6. CLAUSOLE FINALI

6.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

6.2 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

6.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

6.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 ed in Particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge *ex* art. 7 D.lgs. 196/2003, lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

6.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.

Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Servizio Noleggio Hardware

PROPOSTA D'ORDINE NOLEGGIO HARDWARE

Proposta d'Ordine:	N.	del	Cliente:
Rif. interno:	N.	Anno	
Decorrenza noleggio:			

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo	Canone mese

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

Alla Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware si applicano le "Condizioni Generali di Noleggio Hardware" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2013), che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

X_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
 1. Condizioni Generali di Noleggio hardware, 2. Durata e canoni del Servizio di Noleggio 3. Limiti di responsabilità del Fornitore, 4. Pagamento dei corrispettivi, 5. Foro competente di Brescia, 6. Clausole finali.

X_____