

# CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA TELEFONICA OPERATIVA (HOT LINE) DEL SOFTWARE APPLICATIVO – SOLUZIONI EDP

\_\_\_\_\_ di seguito denominata Cliente, accetta da Soluzioni Edp, di seguito denominata Azienda Fornitrice, relativamente ai pacchetti di software applicativo indicati nel modulo d'ordine, il servizio di assistenza software ai termini ed alle condizioni che seguono.

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO: SERVIZIO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO ED ASSISTENZA TELEFONICA OPERATIVA (HOT LINE) SUI PACCHETTI DI SOFTWARE APPLICATIVO

### 1.1. Prodotti assistiti e condizioni per la prestazione del servizio

Il servizio verrà prestato sui moduli di software applicativo indicati nel modulo d'ordine. L'elenco dei moduli assistiti definito nel modulo d'ordine potrà essere modificato successivamente all'entrata in vigore del presente contratto con l'espresso consenso di entrambe le parti, rimanendo valide le condizioni generali qui riportate.

### 1.2. Manutenzione dei pacchetti di software applicativo

Il servizio di manutenzione prevede:

- la disponibilità di un servizio di assistenza al Cliente tramite corrispondenza, telefono o mezzi di telecomunicazione in caso di errori o malfunzionamenti dei Programmi imputabili all'Azienda Fornitrice o ai suoi mandanti;
- l'invio al Cliente di eventuali correzioni di errori o malfunzionamenti presenti nei Programmi che potranno essere predisposti ad iniziativa dell'Azienda Fornitrice o dei suoi mandanti ovvero su richiesta motivata del Cliente;
- l'invio al Cliente di eventuali aggiornamenti dei Programmi - corredati di una copia della relativa documentazione - predisposti in seguito a future modifiche legislative, regolamentari o amministrative, purché le stesse comportino variazioni riconducibili al concetto di *ordinaria manutenzione*;
- l'invio al Cliente di eventuali nuove versioni dei Programmi che l'Azienda Fornitrice o i suoi mandanti dovessero rendere gratuitamente disponibili per i propri clienti, corredate di una copia della relativa documentazione.

Qualora il malfunzionamento lamentato non fosse riconducibile ad errori dei pacchetti di software applicativo, il tempo impiegato per la diagnosi e l'assistenza sarà addebitato ai minimi tariffari.

### 1.3. Aggiornamento dei pacchetti di software applicativo

Il servizio di aggiornamento prevede:

la fornitura dei nuovi aggiornamenti, resi disponibili dal produttore del pacchetto e rilasciati per il mercato italiano, dei moduli software regolarmente acquisiti in licenza d'uso; nel caso di moduli non standard o personalizzati, l'Azienda Fornitrice non risponde dell'applicabilità dell'aggiornamento, salvo quanto eventualmente disposto in senso contrario nel Modulo d'Ordine.

La fornitura dell'aggiornamento avviene tramite collegamento telefonico o supporto magnetico. Il costo del supporto magnetico, le relative spese di trasporto e le spese telefoniche necessarie al collegamento remoto saranno a carico del Cliente. Le prestazioni di installazione, che possono rendersi necessarie in funzione della complessità dell'aggiornamento, non sono comprese nel presente contratto.

Nel caso di pacchetti che abbiano subito delle personalizzazioni, l'applicazione dei nuovi aggiornamenti potrà richiedere un onere di migrazione delle personalizzazioni, che non è coperto dal presente contratto.

### 1.4. Assistenza telefonica operativa (hot line) sui pacchetti di software applicativo

Il servizio di assistenza telefonica operativa prevede il diritto di accedere al centro di supporto clienti dell'Azienda Fornitrice per ricevere i seguenti servizi:

- assistenza all'utilizzo delle procedure installate; questa assistenza sarà prestata al solo personale del Cliente che abbia sostenuto con esito positivo i corsi di formazione; tale assistenza non potrà mai essere richiesta dal Cliente per sopperire alla mancata formazione
- individuazione di malfunzionamenti
- formulazione di suggerimenti sugli interventi da effettuare per eliminarli
- individuazione e segnalazione di possibili soluzioni temporanee, nel caso non sia possibile una soluzione definitiva immediata
- supporto alle procedure di ripartenza in seguito ad interruzioni di funzionamento dei programmi applicativi.

La risposta del centro di supporto avverrà al più presto e comunque entro i termini e secondo le modalità di servizio riportati nel modulo d'ordine; al di fuori dell'orario di servizio il Cliente potrà inviare la richiesta di assistenza tramite mail che verrà esaminata non appena riprenderà il servizio.

Quando, a giudizio del personale preposto, la necessità evidenziata dal Cliente non potesse essere soddisfatta mediante una normale telefonata, nè, ove consentito dal tipo di contratto in essere, mediante un intervento di tele-assistenza, si darà luogo (previa autorizzazione del Cliente) ad un intervento di assistenza diretta a pagamento presso la sede del Cliente o nella località in cui risultano installati i Programmi.

## 2. ESCLUSIONI

Il servizio non comprende:

- Interventi su programmi applicativi dovuti ad apparecchiature sottoposte a condizioni di funzionamento irregolari quali condizioni ambientali inadeguate, alimentazioni fuori tolleranze, uso improprio, manomissioni da parte del Cliente o di personale non autorizzato.
- Interventi su programmi applicativi dovuti a modifiche della configurazione del Software, effettuati dal Cliente o comunque a lui riferibili.
- Interventi su programmi applicativi dovuti a modifiche della configurazione del Sistema ospitante, effettuati dal Cliente o comunque a lui riferibili.
- Il salvataggio dei dati prima dell'attivazione delle modifiche ed il loro successivo ripristino.
- L'intervento di personale Soluzioni Edp presso la sede del Cliente.
- Quanto altro non specificatamente espresso nel presente contratto.

La fornitura di quanto escluso potrà essere effettuata dall'Azienda Fornitrice su richiesta del Cliente e contro pagamento dei corrispettivi previsti per essi dalle tariffe dell'Azienda Fornitrice in vigore in tale momento.

## **2.1 Limitazioni**

Stante la particolarità e la complessità del servizio prestato nonché le difficoltà tecniche ad esso connesse, in caso di inadempimento riconducibile direttamente all'Azienda Fornitrice, il risarcimento del danno subito sarà limitato comunque ad un valore massimo pari al valore del canone annuo pagato.

## **3. PRESCRIZIONI A CARICO DEL CLIENTE**

Per avere titolo a quanto previsto, il Cliente è tenuto:

- a) ad attenersi scrupolosamente alle procedure descritte nei manuali operativi o, in mancanza di essi, alle istruzioni operative fornite dal personale dell'Azienda Fornitrice.
- b) a rendere disponibile una connessione remota via linea telefonica in banda larga (xDSL) protetta (VPN)
- c) ad eseguire giornalmente, verificandone il buon esito, le procedure di salvataggio dei dati e dei programmi.

Il mancato rispetto da parte del Cliente di tali prescrizioni gli preclude qualsiasi diritto, rivendicazione o pretesa nei confronti dell'Azienda Fornitrice.

### **3.1. Prescrizioni a carico del cliente in modalità "Cloud"**

Qualora le procedure ed i dati cui si riferisce il presente contratto siano gestite in modalità "cloud" non saranno applicabili le clausole in cui si fa riferimento ad attività di intervento fisico su dati e procedure stesse, quali backup, aggiornamenti di release e similari, in quanto tali attività sono regolate da appositi contratti forniti a parte.

## **4. GARANZIA E RESPONSABILITA'**

L'Azienda Fornitrice non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo. Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge l'Azienda Fornitrice non assume alcuna responsabilità per i danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.

## **5. CORRISPETTIVO DEL CONTRATTO**

Il corrispettivo dovuto dal Cliente è determinato in un canone annuo e la sua entità risulta dal Modulo d'Ordine. A seconda dei Software possono esistere diversi livelli di servizio (SLA) e di conseguenza costi diversi.

L'importo di cui al Modulo d'Ordine verrà di anno in anno aggiornato, anche senza necessità di esplicita richiesta in tal senso, per essere adeguato ai mutamenti intervenuti nel costo della vita, quali risultanti dagli indici nazionali dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (ISTAT). Tale adeguamento non è soggetto a comunicazione da parte dell'Azienda verso il Cliente.

In caso di aumento del canone, per natura diversa dalla precedente, il Cliente avrà il diritto di disdettare il presente contratto tramite dichiarazione scritta da far pervenire all'Azienda entro i 30 giorni successivi al ricevimento della comunicazione da parte dell'Azienda e con efficacia alla scadenza del periodo annuale.

Si prevede la possibilità di stipulare contratti pluriennali sia per quanto attiene alla manutenzione che all'hot line.

## **6. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

I corrispettivi di cui al precedente paragrafo 6 dovranno essere corrisposti dal Cliente in forma annuale anticipata. Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data della relativa fattura, salvo diversamente pattuito. Il Cliente non potrà sospendere o ritardare il pagamento degli importi da lui dovuti eccedendo l'esistenza di vizi o disfunzioni dei prodotti, ovvero inadempimenti dell'Azienda Fornitrice.

Qualsiasi azione od eccezione nei confronti dell'Azienda Fornitrice è subordinata all'integrale pagamento dei corrispettivi pattuiti.

## **7. RITARDATO PAGAMENTO**

In ogni caso di ritardato pagamento decorreranno a favore dell'Azienda Fornitrice, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora commerciale, di cui al D/lgs 192/2012 ed eventuali modifiche.

Nel caso di mancato pagamento integrale dell'importo dovuto l'Azienda Fornitrice potrà astenersi da qualsiasi prestazione di assistenza.

## **8. DURATA**

Il presente contratto diverrà produttivo dei suoi effetti a decorrere dalla data di sottoscrizione ed avrà durata come indicato nel Modulo d'Ordine. Alla prima scadenza e, successivamente, ad ogni scadenza annuale, il presente contratto si intenderà automaticamente rinnovato per successivi periodi di 12 mesi ciascuno, salvo disdetta da comunicarsi da una delle parti all'altra a mezzo lettera raccomandata o PEC con ricevuta di ritorno almeno 90 giorni prima della scadenza iniziale o di ogni successiva scadenza annuale. Non è disdettabile nell'ambito della prima frazione di anno (quindi per periodo iniziale inferiore ai 12 mesi). La disdetta, quindi, varrà a partire dalla prima scadenza successiva dopo i primi 12 mesi

## **9. MODIFICHE CONTRATTUALI**

Nessuna modifica al seguente contratto potrà essere ritenuta valida e produttiva di effetti se non risultante da atto scritto.

## **10. FORO COMPETENTE**

Il Foro di Vercelli è competente, in via esclusiva, per qualsiasi controversia derivante dal presente contratto.

## **11. CONSENSO ALL'ACCESSO AL SISTEMA INFORMATICO ED ALLA CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI DATI**

Ove previsto dallo SLA contrattuale, Il Cliente autorizza espressamente l'Azienda Fornitrice ad accedere al proprio sistema informatico, al fine di poter esercitare nel modo più efficace e tempestivo il servizio di assistenza e ad effettuare le operazioni necessarie all'assolvimento di obblighi contrattuali. Tale autorizzazione, se non diversamente previsto, si intende estesa a tutte le parti del sistema e a tutti i dati in esso contenuti.

L'autorizzazione si intende finalizzata in via esclusiva all'installazione ed aggiornamento dei programmi forniti dall'Azienda Fornitrice ed alla manutenzione e modifica degli archivi dati. Soluzioni Edp si impegna a prelevare esclusivamente i dati necessari alle finalità di cui sopra in forma elettronica o su supporto cartaceo ed, inoltre, a conservare presso i propri uffici i suddetti dati con la dovuta cura ed a fare in modo che l'accesso sia limitato ai propri addetti.

Il Cliente, esimendo l'Azienda Fornitrice da qualunque responsabilità civile e penale che ne possa derivare, dichiara che l'accesso a parti del sistema non ricomprese nella presente autorizzazione è protetto con sistemi adeguati e chiavi di sicurezza.

L'autorizzazione si intende a tempo illimitato e può essere revocata in qualsiasi momento.

In caso di revoca, a Soluzioni Edp non potrà essere addebitata alcuna responsabilità per inadempienze contrattuali derivanti dall'impossibilità di accedere al sistema ed ai dati in esso contenuti.

12. Le parti dichiarano che il presente contratto è frutto di trattativa individuale.

Luogo	Data	Timbro e Firma del Committente



Nel sottoscrivere il presente contratto ed il suo allegato, il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., i seguenti articoli: 2 "Esclusioni", 3 "prescrizioni a carico del Cliente", 4 "Garanzia e responsabilità", 6 "modalità di pagamento", 7 "ritardato pagamento" 8 "durata" , 9 "modifiche contrattuali", 10 "foro competente".

**ORIGINALE PER SOLUZIONI EDP**

Timbro e Firma del Committente

