

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 1 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

| | |
|---|-----------|
| 1. LICENZA D'USO | 3 |
| 1. DEFINIZIONI | 3 |
| 2. OGGETTO | 3 |
| 3. DURATA | 4 |
| 4. PROPRIETÀ DEL PROGRAMMA | 4 |
| 5. LIMITI DELLA LICENZA D'USO | 4 |
| 6. DIVIETI PER IL CLIENTE | 4 |
| 7. OBBLIGHI DEL CLIENTE | 5 |
| 8. GARANZIA SUL PROGRAMMA | 5 |
| 9. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE | 6 |
| 10. RISOLUZIONE | 6 |
| 11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 6 |
| 2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI PROGRAMMI APPLICATIVI | 7 |
| 1. DEFINIZIONI | 7 |
| 2. OGGETTO | 7 |
| 3. DURATA | 8 |
| 4. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO | 8 |
| 5. LIMITI DEL SERVIZIO | 8 |
| 6. DIVIETI PER IL CLIENTE | 8 |
| 7. OBBLIGHI DEL CLIENTE | 8 |
| 8. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE | 9 |
| 9. RISOLUZIONE | 9 |
| 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 9 |
| 3. SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA: HELP DESK | 10 |
| 1. DEFINIZIONI | 10 |
| 2. OGGETTO | 10 |
| 3. DURATA | 10 |
| 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) | 10 |
| 5. LIMITI DEL SERVIZIO | 11 |
| 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE | 11 |
| 7. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE | 11 |
| 8. RISOLUZIONE | 12 |
| 9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 12 |
| 4. SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA E SISTEMISTICA | 13 |
| 1. DEFINIZIONI | 13 |
| 2. OGGETTO | 13 |
| 3. DURATA | 13 |
| 4. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE | 13 |
| 5. RISOLUZIONE | 14 |
| 6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 14 |
| 5. SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING | 15 |



| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 2 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

| | |
|--|-----------|
| 1. DEFINIZIONI | 15 |
| 2. OGGETTO | 15 |
| 3. DURATA | 15 |
| 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) | 16 |
| 5. OBBLIGHI DEL CLIENTE | 16 |
| 6. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE | 17 |
| 7. RISOLUZIONE | 17 |
| 8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 17 |


SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111


www.smeup.com

info@smeup.com

 PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 3 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

1. LICENZA D'USO

1. DEFINIZIONI

Per **"Contratto"** si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto la Licenza d'Uso, costituito dalle presenti Condizioni Particolari, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta siglata;
- B. Condizioni Particolari Prodotti/Servizi e relativi allegati, ove presenti;
- C. Condizioni Generali.

Per **"Fornitore"** si intende SMEUP BSA S.r.l. (di seguito anche "SMEUP BSA"), con sede in Erbusco (BS), via Albano Zanella n. 23, C.F. e P. IVA 03474030289, quale soggetto che fornisce i Prodotti e/o i Servizi oggetto del Contratto.

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

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

Per **"Programma Standard"** si intendono tutti i programmi 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 del Cliente una versione appositamente modificata, previa analisi specifica.

Per **"Licenza d'Uso"** si intende il diritto concesso dal Fornitore di utilizzare il Programma, a fronte del pagamento di un corrispettivo a tantum (Licenza d'Uso a tempo indeterminato) o di un canone a scadenze fisse (Licenza d'Uso a tempo determinato), come indicato nel documento di Licenza d'Uso.

Per **"Utente Nominale"** si intende una persona, applicazione o dispositivo adibito a stabilire una o più connessioni al Programma oggetto della Licenza d'Uso o qualsiasi suo componente. Per **"Utente Concorrente"** si intende una persona, applicazione o dispositivo connesso al Programma oggetto della Licenza d'Uso o a qualsiasi suo componente.

Per **"Utente Esterno"** si intende esclusivamente una persona che non fa parte dell'organizzazione aziendale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i clienti e i fornitori del Cliente. Si considerano Utenti Esterni gli agenti plurimandatari. Non sono da considerarsi Utenti Esterni i dipendenti, i collaboratori e gli agenti monomandatari del Cliente. Un Utente dotato di più connessioni al Programma si considera come un solo Utente (Concorrente o Nominale o Esterno). La Licenza d'Uso può essere rilasciata collegata al numero di Utenti Concorrenti o, in alternativa, al numero di Utenti Nominali e all'eventuale numero di Utenti Esterni che potranno utilizzare la Licenza d'Uso indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i è installato il Programma.

Le modalità di rilascio per numero di Utenti Nominali o Concorrenti sono indicate nel documento di Licenza d'Uso emesso dal Fornitore e rilasciato al Cliente espressamente indicato sul documento stesso e/o nel modulo d'ordine.

2. OGGETTO

2.1 Oggetto del Contratto è la cessione al Cliente in Licenza d'Uso a tempo determinato o indeterminato, non esclusivo e non trasferibile, del Programma indicato nel documento di Licenza d'Uso.

2.2 Il Programma ordinato dal Cliente è selezionato dallo 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 siano dotate di una configurazione idonea al suo funzionamento.

2.3 Con la Licenza d'Uso il Cliente acquisisce il diritto alla consultazione della documentazione tecnica o altro materiale di supporto tecnico rilasciato dal Fornitore relativo al Programma oggetto della Licenza d'Uso stessa. Detto materiale potrà essere rilasciato dal Fornitore sia su supporto magnetico a corredo del Programma standard oggetto della Licenza d'Uso, sia attraverso collegamento Internet.

2.4 E' esclusa la fornitura della versione di Programma in formato sorgente. Pertanto, se concordata, dovrà essere menzionata espressamente nella Licenza d'Uso. E' altresì escluso dalla Licenza d'Uso qualsiasi servizio di predisposizione dell'ambiente operativo, personalizzazione, collegamento ad altre procedure,



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 4 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

conversione e caricamento di dati.

2.5 I servizi di manutenzione del Programma, assistenza, sviluppo e consulenza sono disciplinati da altri Contratti e da specifiche Condizioni a cui essi rimandano.

2.6 Secondo la Licenza rilasciata dal Fornitore, il Cliente può:

- A. usare il Programma in Licenza d'Uso per il numero di Utenti Concorrenti o Nominali e gli eventuali Utenti Esterni indicati nella Licenza d'Uso;
- B. copiare o tradurre il Programma o una sua parte in formato eseguibile.
- C. richiedere di incrementare il numero di Utenti (Nominali o Concorrenti o Esterni) previa comunicazione scritta e confermata dal Fornitore del Programma, fermo restando che tale variazione comporterà il versamento di un corrispettivo di adeguamento della Licenza d'Uso, che verrà di volta in volta concordato;
- D. usare il Programma su più macchine sia per garantire l'alta affidabilità del proprio sistema informativo, che per poter attivare ambienti di test e sviluppo;
- E. installare su più macchine i componenti di Programma inclusi nella Licenza d'Uso che svolgono la funzione client nell'ambito di applicazioni client/server quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il componente Looc.UP del Programma. L'utilizzo del componente client è consentito solo ed esclusivamente nel limite di Utenti Nominali o Concorrenti di cui alla Licenza d'Uso.

3. DURATA

3.1 In caso di Licenza a tempo indeterminato, la sua decorrenza corrisponde alla data di sottoscrizione della Licenza d'Uso, salvo diversa data indicata nella stessa. Nel caso di Licenza d'Uso a tempo determinato, la sua durata è indicata nella Licenza d'Uso stessa.

3.2 Salvo diversamente concordato, la Licenza d'Uso a tempo determinato si rinnova automaticamente allo scadere del periodo di vigenza per un periodo equivalente, salvo disdetta di una delle Parti da inviare all'altra Parte mediante P.E.C. o raccomandata A/R con preavviso:

- di almeno 60 giorni rispetto alla data di scadenza nel caso in cui il Cliente sia la Parte recedente;
- di almeno 180 giorni rispetto alla data di scadenza nel caso in cui il Fornitore sia la Parte recedente.

3.3 Entro 30 giorni dalla cessazione della Licenza d'Uso a tempo determinato 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 dello stesso nell'ambito di modifiche, lavori derivati e aggiornamenti, o incorporate in altri programmi.

Al Cliente potrà essere richiesta conferma scritta di aver adempiuto agli obblighi di cui all'articolo 3.

4. PROPRIETÀ DEL PROGRAMMA

4.1 L'utilizzo della Licenza d'Uso è soggetto alla normativa vigente di cui alla Legge sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modificazioni).

4.2 Il Programma oggetto di Licenza d'Uso resta di esclusiva proprietà del Fornitore.

4.3 Eventuali personalizzazioni del Programma realizzate dal Fornitore su specifiche indicazioni del Cliente possono essere cedute dal Fornitore ad altri Clienti e possono essere inserite totalmente o parzialmente nel Programma standard del Fornitore senza che nulla sia dovuto al Cliente, anche se realizzate su richiesta e analisi dello stesso.

5. LIMITI DELLA LICENZA D'USO

5.1 Il Cliente riconosce che il Programma sarà funzionante solo per il numero massimo di Utenti (Concorrenti o Nominali o Esterni) indicati nella Licenza d'Uso.

6. DIVIETI PER IL CLIENTE

6.1 E' fatto divieto al Cliente cedere o trasferire a terzi il Contratto, la Licenza d'Uso o il Programma così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dagli stessi senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

6.2 E' fatto divieto al Cliente concedere a terzi sub licenze sul Programma.

6.3 Salvo autorizzazione scritta del Fornitore è vietato l'utilizzo del Programma da parte di soggetti terzi



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 5 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

diversi dal Cliente, a titolo oneroso e non, mediante collegamento locale e/o remoto.

7. OBBLIGHI DEL CLIENTE

7.1 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 vigenti.

7.2 Il Cliente sarà responsabile della scelta e dell'utilizzo del Programma nonché del regolare aggiornamento dei sistemi operativi interessati al funzionamento ottimale dello stesso.

7.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software necessari per l'installazione e il corretto funzionamento del Programma.

7.4 Il Cliente rimane esclusivamente responsabile della preparazione tecnica e operativa del proprio personale per l'utilizzo del Programma.

7.5 È esclusivo onere del Cliente il controllo sui dati, sulle elaborazioni e sulle stampe risultanti dall'utilizzo del Programma.

7.6 È 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 del Programma personalizzato dopo qualsiasi modifica;
- D. mantenere aggiornata la propria copia del Programma.

7.7 Il Cliente si impegna ad assumere le precauzioni necessarie affinché le persone autorizzate ad avere accesso al Programma si impegnino:

- a non trasferire a terzi il Programma senza il preventivo consenso scritto del Fornitore;
- a non mettere a disposizione di terzi il Programma, salvo che si tratti di persone autorizzate dal Cliente e per finalità strettamente connesse all'uso autorizzato del Programma stesso;
- a riprodurre e includere eventuali informazioni relative al copyright e ogni altra indicazione relativa a diritti di proprietà del Programma su ogni copia autorizzata dello stesso;
- ad assicurarsi che il Programma sia stato interamente cancellato prima di alienare o destinare ad altro scopo qualsiasi supporto fisico dello stesso.

7.8 Eventuali anomalie o malfunzionamenti del Programma Standard dovranno essere comunicati al Fornitore a mezzo P.E.C. o raccomandata A/R entro e non oltre 30 giorni dalla scoperta.

7.9 La variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emessa la Licenza d'Uso, ed in particolare la variazione alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, dovrà essere comunicata al Fornitore mediante P.E.C. o raccomandata A/R entro e non oltre 8 giorni dalla modifica.

7.10 Il Cliente sin da ora autorizza il Fornitore ad accedere al proprio sistema e si impegna altresì a fornire i dati necessari alla verifica dell'utilizzo del Programma oggetto della Licenza d'Uso, con particolare riferimento ai dati necessari per la verifica del numero di Utenti (Concorrenti o Nominali o Esterni) che utilizzano il Programma.

8. GARANZIA SUL PROGRAMMA

8.1 Il Programma è fornito nella versione di rilascio più recente disponibile al momento dell'installazione.

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

8.3 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, sempre che tali anomalie siano riconducibili alle funzioni previste e illustrate nelle descrizioni commerciali standard dell'applicazione.

8.4 Tempi e modi per la rimozione delle anomalie saranno stabiliti dal Fornitore in base al malfunzionamento e alla problematica denunciati.

8.5 Il Programma concesso in Licenza d'Uso a scopo di valutazione o dimostrazione viene fornito senza alcuna garanzia.

8.6 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'Uso, in assenza di Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi, decade con l'emissione da parte del Fornitore di una nuova versione. Nel caso in cui una nuova versione sia distribuita prima del limite minimo di garanzia stabilito per legge, il Fornitore si



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 6 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

impegna a fornire la nuova versione comprensiva della rimozione del difetto, senza che ciò implichi la sottoscrizione di un Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi.

8.7 Nel caso di sottoscrizione da parte del Cliente del Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi la garanzia per la Licenza d'uso del programma standard è estesa a tutta la durata del Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi.

8.8 La garanzia decadrà immediatamente in caso di modifica hardware e/o software non autorizzata dal Fornitore che incida sul funzionamento del Programma.

8.9 Il Fornitore non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna ulteriore garanzia oltre a quella di cui alla presente clausola.

9. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

9.1 Sempre 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 cattivo funzionamento del Programma in oggetto, sia costituito:

- per la Licenza d'Uso a tempo indeterminato, dal rimborso di quanto pagato dal Cliente a titolo di corrispettivo del modulo applicativo contenente i programmi che hanno provocato il danno oltre al corrispettivo per il numero medio di Utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il modulo applicativo che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 10 Utenti;
- per la Licenza d'Uso a tempo determinato, dal rimborso di quanto pagato dal Cliente a titolo di canone trimestrale del modulo applicativo contenente i programmi che hanno provocato il danno oltre il canone trimestrale per il numero medio di Utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il modulo applicativo che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 10 Utenti.

Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

10. RISOLUZIONE

10.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto, oltre ai casi indicati nelle Condizioni Generali, anche nei seguenti casi:

- per violazione da parte del Cliente dei divieti di cui all'art. 6.
- per violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art. 7;
- per manomissione del Programma da parte di personale non autorizzato;
- in tutti i casi di accertato utilizzo del Programma contrario alla legge;

10.2 Al verificarsi delle circostanze di cui sopra sarà facoltà del Fornitore comunicare a mezzo P.E.C. o lettera raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente.

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

10.4 Entro 30 giorni dalla risoluzione del Contratto il Cliente dovrà distruggere tutte le copie del Programma e della documentazione in suo possesso. A tale scopo il Cliente autorizza il personale del Fornitore ad accedere presso i propri locali per controllare l'avvenuta cancellazione del Programma o per eseguirla direttamente.

11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

11.1 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SMEUP BSA non comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. Nel caso in cui l'esecuzione del Contratto dovesse comportare in futuro il trattamento dei dati di terzi da parte di SMEUP BSA per conto del Cliente, SMEUP BSA sarà designata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 7 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI PROGRAMMI APPLICATIVI

1. DEFINIZIONI

Per "**Contratto**" si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Manutenzione di Programmi Applicativi, costituito dalle presenti Condizioni Particolari, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta siglata
- B. Condizioni Particolari Prodotti/Servizi e relativi allegati, ove presenti;
- C. Condizioni Generali.

Per "**Fornitore**" si intende SMEUP BSA S.r.l. (di seguito anche "SMEUP BSA"), con sede in Erbusco (BS), via Albano Zanella n. 23, C.F. e P. IVA 03474030289, quale soggetto che fornisce i Prodotti e/o i Servizi oggetto del Contratto.

Per "**Cliente o Licenziatario**" si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

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

Per "**Programma Standard**" si intendono tutti i programmi 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 del Cliente una versione appositamente modificata.

Per "**Licenza d'Uso**" s'intende il diritto concesso dal Fornitore di utilizzare il Programma, a fronte del pagamento di un corrispettivo una tantum (Licenza d'Uso a tempo indeterminato) o di un canone a scadenze fisse (Licenza d'Uso a tempo determinato).

Per "**Utente Nominale**" si intende una persona, applicazione o dispositivo adibito a stabilire una o più connessioni al Programma oggetto della Licenza d'Uso o qualsiasi suo componente.

Per "**Utente Concorrente**" si intende una persona, applicazione o dispositivo connesso al Programma oggetto della Licenza d'Uso o a qualsiasi suo componente.

Per "**Utente Esterno**" si intende esclusivamente una persona che non fa parte dell'organizzazione aziendale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i clienti e i fornitori del Cliente. Si considerano Utenti Esterni gli agenti plurimandatari. Non sono da considerarsi Utenti Esterni i dipendenti, i collaboratori e gli agenti monomandatari del Cliente.

Un Utente dotato di più connessioni al Programma si considera come un solo Utente (Concorrente o Nominale o Esterno). La Licenza d'Uso può essere rilasciata collegata al numero di Utenti Concorrenti o, in alternativa, al numero di Utenti Nominali e all'eventuale numero di Utenti Esterni che potranno utilizzare la Licenza d'Uso indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i è installato il Programma.

Le modalità di rilascio per numero di Utenti Nominali o Concorrenti sono indicate nel Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi emesso dal Fornitore e rilasciato al Cliente.

2. OGGETTO

2.1 Il Servizio ha ad oggetto la distribuzione di nuove versioni complete o parziali del Programma ai Clienti, direttamente o tramite la rete di Rivenditori.

2.2 Il Servizio è applicabile al Programma Standard nell'ultima versione rilasciata, appartenente ai Moduli Applicativi elencati nell'Offerta siglata ed installati presso il Cliente, purché in regola con il pagamento del corrispettivo per la Licenza d'Uso.

2.3 Il Servizio conferisce al Cliente il diritto di ricevere dietro richiesta scritta per l'intera durata del Contratto, a mezzo di supporto magnetico o via Internet, le modifiche e/o aggiunte al Programma predisposto dal Fornitore conseguenti a:

- a. variazioni di leggi e di norme in materia civilistica e fiscale che comportino cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni svolte dal Programma;
- b. modifiche atte a migliorare o espandere le prestazioni del Programma, apportate dal Fornitore anche indipendentemente da quanto indicato alla lettera "a." che precede, ma sempre riferite esclusivamente all'ultima versione rilasciata del Programma Standard e/o alle versioni pubblicate sul sito aziendale.
- c. programmi corretti o modificati per l'eliminazione di eventuali anomalie.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 8 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

2.4 Il Servizio, limitatamente ai contratti di Manutenzione di Programmi Applicativi relativi a Smeup ERP, conferisce al Cliente il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità, supporto tecnico telefonico per la durata massima di 15 minuti al giorno per assistenza applicativa sul Programma.

3. DURATA

3.1 La decorrenza del Contratto corrisponde alla sua data di sottoscrizione salvo diversa data indicata nel Contratto stesso. Il Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre. In caso di Contratto che abbia inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto e fino al 31 dicembre dello stesso anno. Una volta allineato all'anno solare, il Contratto si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti mediante P.E.C. o raccomandata A/R con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza.

3.2 Il Fornitore, indipendentemente dai motivi, potrà in ogni momento recedere dal Contratto con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

4. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

4.1 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 dello stesso. Nel caso in cui il Programma sia stato oggetto di precedenti modifiche e/o personalizzazioni, le variazioni e le migliorie dovranno essere oggetto di un apposito progetto cui si applicheranno le condizioni contrattuali di Assistenza applicativa e sistemistica.

4.2 Il Servizio non comprende i tempi e i costi d'installazione.

4.3 Il Servizio non comprende eventuali tempi di assistenza, addestramento alle modifiche, interventi di conversione, riallineamento dati, riallineamento delle personalizzazioni.

5. LIMITI DEL SERVIZIO

5.1 Ciascuna copia di Programma sarà funzionante solo per il numero massimo di Utenti Concorrenti o Nominali indicati nel Contratto.

5.2 Il Cliente rimane esclusivamente responsabile della preparazione tecnica e operativa del proprio personale nell'utilizzo del Programma. In nessun caso l'assistenza telefonica potrà sostituirsi ai diversi servizi previsti per la formazione del personale operativo.

5.3 Il Fornitore garantisce l'evasione degli interventi derivanti dagli obblighi previsti all'art. 2.3 in base alla priorità ed alla gravità delle richieste.

5.4 Il Servizio di Assistenza Telefonica, qualora previsto, è attivo da Lunedì a Venerdì, dalle ore 8-18 GMT+1 dei soli giorni feriali.

5.5 E' escluso dal Servizio ogni intervento finalizzato alla risoluzione di problematiche tramite attività sui dati memorizzati.

5.6 Il Servizio di Assistenza telefonica, qualora previsto, prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti riportate nell'Offerta e/o negli Allegati, ove presenti.

6. DIVIETI PER IL CLIENTE

6.1 E' fatto divieto al Cliente cedere o trasferire a terzi il Servizio, così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dallo stesso senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

7. OBBLIGHI DEL CLIENTE

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

7.2 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.

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



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|---------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 9 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

8. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

8.1 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 Manutenzione del Programma, sia costituito dal rimborso pari al 50% di quanto 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, oltre al corrispettivo per il numero medio di Utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il modulo applicativo che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 10 Utenti. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

8.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in alcun modo subire, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, del Programma e da errori dello stesso.

9. RISOLUZIONE

9.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto, oltre ai casi indicati nelle Condizioni Generali, anche nei seguenti casi:

- per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento del Programma, così come indicato all'articolo 6;
- per manomissione del Programma da parte di personale non autorizzato dal Fornitore;

9.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Fornitore comunicare con lettera raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente.

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

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

10.1 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SMEUP BSA comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento. SMEUP BSA è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



pec@smeupbsa.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVAZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 10 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

3. SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA: HELP DESK

1. DEFINIZIONI

Per **"Contratto"** si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Assistenza Help Desk, costituito dalle presenti Condizioni Particolari, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i suddetti documenti si adotterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta;
- B. Condizioni Particolari Prodotti/Servizi e relativi allegati, ove presenti;
- C. Condizioni Generali.

Per **"Fornitore"** si intende SMEUP BSA S.r.l. (di seguito anche "SMEUP BSA"), con sede in Erbusco (BS), via Albano Zanella n. 23, C.F. e P. IVA 03474030289, quale soggetto che fornisce i Prodotti e/o i Servizi oggetto del Contratto.

Per **"Cliente"** si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

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

Per **"Terzi"** si intendono tutti i soggetti, persone fisiche, giuridiche e/o enti diversi dal Fornitore e dal Cliente.

Per **"Offerta"** si intende il documento sottoscritto dal Cliente che descrive i Servizi erogati dal Fornitore. Ad esso potrà essere allegata una "Scheda Tecnica" che meglio dettaglia le prestazioni ed i servizi erogati dal Fornitore.

Per **"Servizio"** si intende qualsiasi prestazione o attività fornita dal Fornitore a favore del Cliente come meglio descritta nelle presenti Condizioni Particolari Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk, nell'Offerta e nell'eventuale Scheda Tecnica.

2. OGGETTO

2.1 Il Servizio ha ad oggetto il supporto tecnico di primo e/o di secondo livello erogato in conformità alle presenti Condizioni Particolari, all'Offerta e, ove presenti, agli Allegati.

2.2 Il servizio di Help Desk assicura ai clienti un supporto qualificato relativamente ai prodotti forniti da SMEUP BSA.

2.3 Il servizio è fornito esclusivamente da remoto.

2.4 Il supporto telefonico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00 e il supporto da remoto sono servizi a consumo che vengono calcolati in base al tempo messo a disposizione al Cliente, da parte del tecnico SMEUP BSA, in unità da 15 minuti/gg.

2.5 Il Servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 minuti al giorno.

3. DURATA

3.1 Il Servizio decorre dalla data indicata nell'Offerta o, in mancanza di tale indicazione, dalla data di sottoscrizione dell'Offerta stessa.

3.2 La durata del Servizio è indicata nell'Offerta.

3.3 Salvo diversamente concordato, il Servizio si rinnova automaticamente allo scadere del periodo di Contratto per un periodo equivalente, salvo disdetta del Cliente mediante P.E.C. o raccomandata A/R da inviare al Fornitore, con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di scadenza.

3.4 Il Fornitore, indipendentemente dai motivi, potrà in ogni momento recedere dal Contratto con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

4.1 Il servizio assicura la presa in carico della chiamata entro 8 ore lavorative. Le ore sono da intendersi come da orario lavorativo di SMEUP BSA: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00.

4.2. Modalità attivazione richieste supporto:

Ogni richiesta d'intervento dovrà pervenire al Supporto Tecnico SMEUP BSA esclusivamente via email al seguente indirizzo helpdesk@smeup.com. Non verranno ritenute valide ai fini del presente contratto richieste pervenute con le modalità differenti da quelle precedentemente specificate.

Verrà considerato termine iniziale per la determinazione della tempistica d'intervento la data e l'ora di



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVAZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 11 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

ricezione della richiesta o della conferma della richiesta di interventi pervenuta secondo le modalità di cui sopra.

4.3 Le modalità di erogazione del Servizio e la percentuale dei Livelli di Servizio sono indicati nell'Offerta. Nel caso in cui nella Offerta non sia indicato nessuno SLA, salvo diverse indicazioni o diversi accordi tra le Parti, si assumerà come SLA di riferimento il 99,00%.

4.4 Resta inteso che al fine della verifica e del computo della percentuale di SLA garantita non saranno considerati eventuali interruzioni, malfunzionamenti o ritardi nell'erogazione dei Servizi causati da:

- errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
- difettoso funzionamento dell'impianto di rete, dell'impianto elettrico e/o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- esecuzione di interventi e/o manomissioni del Servizio da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati dal Fornitore;
- interruzione totale o parziale dei servizi di accesso e/o della connessione per forza maggiore o fatti di terzi;
- mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- difettoso funzionamento di software di terzi.

5. LIMITI DEL SERVIZIO

5.1 Il Servizio di Assistenza Help Desk non può considerarsi sostitutivo delle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o ad altri Servizi disciplinati da altri Contratti.

5.2 E' esclusa dal Servizio la risoluzione di problematiche che comportino attività finalizzata alla variazione o ricostruzione della base dati del Cliente.

5.3 E' discrezione del Fornitore stabilire se le problematiche rappresentate dal Cliente siano risolvibili telefonicamente, da remoto o richiedano un intervento in loco.

5.4 Sono escluse dal Servizio operazioni di modifica, aggiornamento o installazione di programmi.

5.5 Il Servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1 È esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso del Programma disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per 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 dal Programma stesso.

6.2 Il Cliente predisporrà in piena autonomia locali, attrezzature, connettività, hardware, software e quant'altro necessario alla fruizione del Servizio sostenendone i relativi costi e verificandone la rispondenza alle proprie necessità ed a tutta la normativa applicabile ivi compresa quella di natura regolamentare.

6.3 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo dei predetti impianti.

7. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

7.1 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, al massimo, ad un trimestre di corrispettivo del canone annuale.

7.2 In caso di Servizio erogato dal Fornitore inferiore al livello della percentuale di SLA stabilita secondo l'articolo 4.3, al Cliente sarà riconosciuto un importo pari al 50% del corrispettivo per un trimestre di Servizio. Il periodo di riferimento per la verifica del rispetto degli SLA è da considerarsi su base annua.

Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

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



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 12 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

8. RISOLUZIONE

8.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto, oltre ai casi indicati nelle Condizioni Generali, anche nei seguenti casi:

- la violazione di una delle obbligazioni previste all'articolo 6;

8.2 Al verificarsi delle circostanze di cui sopra sarà facoltà del Fornitore comunicare tramite P.E.C. o raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente.

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

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

9.1 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SMEUP BSA comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento. SMEUP BSA è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



[PEC smeupbsa@pec.it](mailto:pec@smeupbsa@pec.it)

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVAZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 13 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA E SISTEMISTICA

1. DEFINIZIONI

Per **"Contratto"** si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica, costituito dalle presenti Condizioni Particolari, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adotterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta siglata;
- B. Condizioni Particolari Prodotti/Servizi e relativi allegati, ove presenti;
- C. Condizioni Generali.

Per **"Fornitore"** si intende SMEUP BSA S.r.l. (di seguito anche "SMEUP BSA"), con sede in Erbusco (BS), via Albano Zanella n. 23, C.F. e P. IVA 03474030289, quale soggetto che fornisce i Prodotti e/o i Servizi oggetto del Contratto.

Per **"Cliente"** si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

Per **"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 del Cliente una versione appositamente modificata.

Per **"Piano di Lavoro"** si identifica un documento redatto dal Fornitore e sottoscritto dal Cliente riportante in dettaglio gli obiettivi che si intendono raggiungere e le attività di assistenza ad essi correlati.

2. OGGETTO

2.1 Il Servizio ha ad oggetto la realizzazione di qualsiasi Piano di Lavoro informatico concordato con il Cliente.

2.2 Le risorse coinvolte saranno Capi Progetto, Consulenti Applicativi, Analisti, Programmatori, Sistemisti incaricati dal Fornitore che si avvarranno, se del caso, della collaborazione di altri soggetti specializzati del Fornitore o di società collegate, in funzione delle necessità riscontrate.

2.3 Sarà cura del Cliente nominare un Responsabile interno di progetto, che metterà a disposizione tutte le risorse necessarie per il positivo espletamento del Servizio.

2.4 Il Cliente si impegna a verificare il regolare funzionamento dei Programmi personalizzati o parametrati. Trascorsi 60 giorni dalla data di consegna senza che siano pervenute al Fornitore contestazioni scritte da parte del Cliente i suddetti programmi si considereranno accettati a tutti gli effetti.

2.5 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.

3. DURATA

3.1 La decorrenza del Servizio e la durata del Servizio sono indicate nell'Offerta predisposta dal Fornitore e sottoscritta dal Cliente.

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 i danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio, sia costituito dal 30% del corrispettivo per le attività che hanno provocato il danno, fatto salvo quanto indicato all'art. 2.4.

4.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi altra responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in alcun modo subire in relazione o dipendenza del Contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, dei Programmi e da errori degli stessi.

4.3 Il Cliente si assume piena responsabilità della formulazione delle specifiche funzionali e tecniche.

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



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

www.smeup.com

info@smeup.com

PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 14 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

5. RISOLUZIONE

5.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto, oltre ai casi indicati nelle Condizioni Generali, anche nei seguenti casi:

- Per volontà del Fornitore in seguito alla manomissione di programmi, progetti o prodotti da parte di personale non autorizzato.

5.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Fornitore comunicare, mediante P.E.C. o raccomandata A/R, 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.

6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

6.1 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SMEUP BSA comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e ai mezzi del suddetto trattamento. SMEUP BSA è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVAZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 15 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

5. SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING

1. DEFINIZIONI

Per **“Contratto”** si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Cloud Computing, costituito dalle presenti Condizioni Particolari, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta e da eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta;
- B. Condizioni Particolari Prodotti/Servizi e relativi allegati, ove presenti;
- C. Condizioni Generali.

Per **“Fornitore”** si intende SMEUP BSA S.r.l. (di seguito anche "SMEUP BSA"), con sede in Erbusco (BS), via Albano Zanella n. 23, C.F. e P. IVA 03474030289, quale soggetto che fornisce i Prodotti e/o i Servizi oggetto del Contratto.

Per **“Cliente”** si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

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

Per **“Servizio”** si intende qualsiasi prestazione o attività fornita dal Fornitore a favore del Cliente come meglio descritta nelle presenti Condizioni Particolari e nell'Offerta.

Per **“Terzi”** si intendono tutti i soggetti, persone fisiche, giuridiche, enti diversi dal Fornitore e dal Cliente.

2. OGGETTO

2.1 Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio che offre la possibilità al Cliente di collegarsi in remoto a risorse hardware e programmi e di utilizzare le risorse su una porzione di un impianto informatico costituito da impianti computazionali e di archiviazione dei dati messi a disposizione dal Fornitore tramite un impianto informatico costituito da apparati Hardware e da Software di cui il Fornitore ha proprietà e/o diritto di utilizzo e/o rivendita, collocati in appositi Data center.

2.2 Il servizio comprende:

- attivazione ambiente applicativo del Cliente presso il Data Center di SMEUP BSA o di partner di SMEUP BSA;
- installazione del software standard oggetto dell'offerta;
- recepimento di modifiche di legge, quando obbligatorie, relative a normativa già esistente e gestita nella soluzione applicativa fornita;
- accesso al Servizio di Help Desk per segnalare anomalie della soluzione applicativa fornita.

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

2.4 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. L'erogazione del Servizio avverrà nel rispetto delle normative italiane ed europee in termini di localizzazione.

2.5 Il Cliente riconosce e prende atto di essere l'unico responsabile dei rapporti commerciali instaurati con propri clienti o altri soggetti terzi tramite il Servizio di Cloud Computing.

3. DURATA

3.1 La decorrenza e la durata del Servizio sono indicate nell'Offerta.

3.2 Salvo diversamente concordato, il Servizio si rinnova automaticamente allo scadere del periodo di Contratto per un periodo equivalente, salvo disdetta del Cliente mediante P.E.C. o raccomandata A/R da inviare al Fornitore, con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di scadenza.

3.3 Il Fornitore, indipendentemente dai motivi, potrà in ogni momento recedere dal Contratto con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



PEC smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVAZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 16 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

4.1 Le modalità di erogazione del Servizio e la percentuale dei Livelli di Servizio sono indicati nell'Offerta. Nel caso in cui nell'Offerta non sia indicato nessuno SLA, salvo diverse indicazioni o diversi accordi tra le Parti, si assumerà come SLA di riferimento il 99,00%.

4.2 In caso di Servizio erogato dal Fornitore inferiore al livello della percentuale di SLA stabilita secondo l'articolo 4.1, al Cliente sarà riconosciuto un importo pari al 30% del canone mensile per ogni 4 ore di esubero rispetto allo SLA concordato, fino alla concorrenza massima del canone pari a 3 mesi di Servizio. Il periodo di riferimento per la verifica del rispetto degli SLA è da considerarsi su base annua.

4.3 Resta inteso che al fine della verifica e del computo della percentuale di SLA garantita non saranno considerati eventuali interruzioni, malfunzionamenti o ritardi nell'erogazione dei Servizi causati da:

- Errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
- Difettoso funzionamento dell'impianto di rete, dell'impianto elettrico e/o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- Esecuzione di interventi e/o manomissioni del Servizio da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati dal Fornitore;
- Interruzione totale o parziale dei servizi di accesso e/o della connessione per forza maggiore o fatti di terzi;
- Mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- Difettoso funzionamento di software di terzi;
- Difettoso funzionamento di apparati, anche di proprietà del Fornitore, collocati presso la sede del Cliente.

4.4 Il servizio di Help Desk assicura ai clienti un supporto qualificato relativamente ai Servizi, nelle modalità descritte in Offerta.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 Il Cliente garantisce che l'uso del Servizio e qualunque materiale, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo contenuti, messaggi, dati, informazioni, programmi software, segni, immagini, suoni e quant'altro dal Cliente o da terzi caricato in Data center tramite il Servizio stesso, non viola alcuna legge o normativa regolamentare 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 atto del fatto che è vietato utilizzare o consentire a terzi di utilizzare il Servizio per diffondere materiale o corrispondenza 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 soggetti terzi e di tentare di accedere a messaggi privati o al contenuto di banche dati riservate.

5.2 Il Cliente garantisce la legittima titolarità delle licenze relative a tutti i software e/o a tutti gli applicativi utilizzati diversi da quelli indicati nell'Offerta e/o negli Allegati e manleva espressamente il Fornitore da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo come da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi a qualsiasi titolo o ragione.

5.3 Il Cliente si impegna a non effettuare alcuna operazione atta a prelevare, modificare o danneggiare in alcun modo i servizi, i programmi o i documenti presenti nel Data center, così come a non accedere o tentare l'accesso ad aree di terzi o comunque riservate.

5.4 Il Cliente predisporrà in piena autonomia locali, attrezzature, connettività, hardware, software e quant'altro necessario alla fruizione del Servizio sostenendone i relativi costi e verificandone la rispondenza alle proprie necessità ed a tutta la normativa applicabile ivi compresa quella di natura regolamentare.

5.5 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

5.6 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emessa l'Offerta e eventuali allegati, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, il Cliente deve dare preventiva comunicazione mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Fornitore.

5.7 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 e autorizza lo stesso alla pubblicazione dei suddetti segni



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

+39 030 7724111

 www.smeup.com

 info@smeup.com

 smeupbsa@pec.it

| | | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|  Business Software Application | RISERVATEZZA | TIPO DOCUMENTO | PROTOCOLLO DESC | REVISIONE | DATA RILASCIO | PAGINA |
| | PUBBLICO | CONTRATTI | - | 0 | 251115 | 17 di 17 |
| | CONDIZIONI PARTICOLARI PRODOTTI/SERVIZI - SMEUP BSA SRL | | | | | |

distintivi sulle proprie pagine Web che consenta il linking al sito istituzionale del Fornitore stesso.

6. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

6.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore corrisponde a quanto indicato al precedente articolo 4.2.

6.2 In nessun caso il Fornitore può essere ritenuto responsabile:

A. Di mancati guadagni, mancati risparmi, danni accidentali, imprevedibili, conseguenti o indiretti derivanti:

- dall'uso del Servizio;
- dal suo mancato uso;
- dal suo non corretto uso;
- dall'incompatibilità del Servizio con altri prodotti software o con sistemi hardware utilizzati dal Cliente;
- dalla perdita, alterazione o modifica di dati o programmi;

B. Di ogni richiesta di danni o somme avanzata da terzi nei confronti del Cliente, a qualsiasi titolo.

7. RISOLUZIONE

7.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto, oltre ai casi indicati nelle Condizioni Generali, anche nei seguenti casi:

a. La violazione di una delle obbligazioni prevista agli articoli 5.1, 5.2, 5.3;

7.2 Al verificarsi delle circostanze di cui sopra sarà facoltà del Fornitore comunicare tramite P.E.C. o raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente 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 Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

8.1 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SMEUP BSA comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e ai mezzi del suddetto trattamento. SMEUP BSA è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.



SMEUP BSA S.R.L.

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)



+39 030 7724111



www.smeup.com



info@smeup.com



PEC smeupbsa@pec.it