

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI AGGIORNAMENTI, ASSISTENZA E SERVIZI ACCESSORI AI SOFTWARE TECNOS

1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

TECNOS: soggetto che sviluppa il software, d'ora in poi chiamato anche **PRODUTTORE**.

TECNOS: soggetto che commercializza in Italia il software attraverso la propria rete vendita, eroga assistenza tecnica (avvalendosi anche di soggetti terzi), formazione e servizi accessori, d'ora in poi chiamato anche **DISTRIBUTORE**.

Tecnos opera in Italia attraverso due società che fanno capo allo stesso gruppo: Tecnos S.R.L. (p.iva 02370320034) e Tecnos snc (p.iva 01758630030), entrambe con sede in Via Muller 35, a Verbania.

FORNITORE: soggetto che conclude con il Cliente il contratto di fornitura dei software e/o servizi. Può essere direttamente il distributore oppure un partner individuato nell'offerta commerciale.

CLIENTE: soggetto che tramite l'offerta commerciale riceve in licenza d'uso i software oppure i servizi.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano le modalità ed i termini con cui vengono erogati da parte del Produttore (e dall'eventuale partner fornitore) i servizi le cui caratteristiche tecniche e le condizioni economiche sono indicate nella singola offerta commerciale prescelta dal cliente. Accettando le presenti condizioni generali, il cliente dichiara esplicitamente di conoscere e ed accettare le caratteristiche e le condizioni dei servizi offerti.

AGGIORNAMENTI: eventuali aggiornamenti dei software possono essere scaricati dal cliente secondo le modalità in atto al momento dell'aggiornamento e stabilito dal Distributore. Poiché non è possibile ripristinare versioni del software precedenti a quella appena aggiornata, il Cliente prende atto che ogni aggiornamento può cambiare le caratteristiche e le funzionalità di alcune parti del programma e potrebbe richiedere hardware e sistemi operativi con caratteristiche diverse da quelle precedenti e l'adeguamento di stampe personalizzate, come indicato nel punto 7 del presente documento. Ogni volta che il cliente installa un nuovo aggiornamento, accetta anche gli eventuali cambiamenti delle presenti condizioni generali qualora ci fosse stata la necessità di adeguarle a nuove esigenze. È importante quindi che il cliente, ogni volta che intende usufruire di un nuovo aggiornamento, prenda atto dei nuovi requisiti hardware/software necessari al normale funzionamento dei programmi, la ricezione dei servizi e delle nuove condizioni generali, sempre disponibili sul sito internet del distributore.

ASSISTENZA: servizio erogato telefonicamente o tramite ticket web da parte del distributore o dal partner fornitore per la risoluzione di problematiche tecniche dovute a malfunzionamenti del programma. Sono sempre a carico del cliente la risoluzione di problematiche relative all'hardware, al sistema operativo, al corretto funzionamento della rete informatica ed alla condivisione di dischi e risorse. Il servizio di assistenza viene fornito gratuitamente ai clienti con un regolare contratto di fornitura aggiornamenti o di noleggio software.

FORMAZIONE: servizi acquistabili dal cliente per attività formativa che può essere erogata telefonicamente, presso la sede del Distributore/fornitore o quella del cliente.

BANCHE DATI: servizio di erogazione listini e/o cataloghi di produttori o fornitori.

SVILUPPO: attività di programmazione, modifica o creazione di stampe personalizzate, realizzazione elementi grafici, procedure di elaborazione, importazione ed esportazione database.

iBACKUP: spazio ftp riservato al salvataggio degli archivi del software e che non include eventuali immagini e/o documenti esterni ai database.

FATTURAZIONE ELETTRONICA: servizio offerto da Tecnos, in collaborazione con partner qualificati, per la firma digitale dei documenti, invio al servizio di interscambio e conservazione a norma di legge.

3. PROPRIETA' DEI PROGRAMMI, LIMITI DELLA LICENZA E PERSONALIZZAZIONI

I programmi forniti in licenza d'uso restano di esclusiva proprietà del Produttore. Il cliente acquisisce esclusivamente la licenza d'uso limitata nel tempo subordinatamente al supporto del prodotto ricevuta con la sottoscrizione dell'offerta commerciale. Il cliente potrà richiedere il riscatto a tempo illimitato della licenza d'uso in caso di disdetta del supporto senza nessun costo aggiuntivo, a patto che non vi siano pendenze economiche con il *Fornitore* od il *Distributore*. Fanno eccezione i prodotti FLAT e a NOLEGGIO, la cui licenza è concessa solamente durante il periodo di validità del contratto. Nell'eventualità in cui, anche per ordini successivi, vengano realizzate personalizzazioni, il Produttore e il Distributore non avranno alcun obbligo di consegnare i sorgenti del programma al Cliente ed avranno la facoltà di utilizzare dette

personalizzazioni per altri utenti e potrà inserirle, totalmente o parzialmente, nei suoi programmi senza nulla dovere al Cliente anche se realizzate su richiesta e analisi dello stesso.

4. REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE

Il cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti hardware e software che gli elaboratori devono avere per l'installazione ed il funzionamento dei programmi e per l'utilizzo dei servizi indicati nell'offerta commerciale. Il cliente si impegna a rinnovare i requisiti dei propri elaboratori ed i sistemi operativi su di essi installati al fine di poter usufruire dei futuri aggiornamenti dei programmi. Il cliente si impegna inoltre a dotarsi di collegamento ad Internet con caratteristiche adeguate alle necessità dei servizi ricevuti. È inoltre necessario che il cliente comunichi al *Fornitore* ed il *Distributore* una valida casella di posta elettronica per comunicazioni utili all'esecuzione dei servizi.

5. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA, FORMAZIONE, SVILUPPO E SERVIZI ACCESSORI

Il servizio di assistenza potrà essere richiesto telefonicamente, online attraverso i ticket, tramite 'Smartline' (*procedura di richiesta assistenza disponibile all'interno del software*). Il cliente potrà disporre dell'assistenza per problemi tecnici o di malfunzionamento del programma messa a disposizione dal fornitore o del distributore per tutto il periodo di durata del contratto chiamando negli orari e nei giorni indicati sul sito internet. Alcune problematiche potranno essere risolte esclusivamente attraverso il servizio di teleassistenza ed il cliente dovrà garantire tutte le condizioni necessarie al collegamento remoto al proprio PC secondo le modalità indicate dal centro di assistenza; in caso non fosse possibile utilizzare la teleassistenza, non potrà essere garantita la risoluzione dei problemi.

Il servizio di formazione potrà essere richiesto:

- a) telefonicamente con chiamata a carico del fornitore e con fatturazione a moduli di 15 minuti;
- b) presso la sala corsi del fornitore (la durata minima del corso sarà di un'ora),
- c) presso la sede del cliente (è escluso il costo di trasferta). Il servizio di formazione non è incluso nella fornitura di assistenza e va acquistato separatamente.
- d) Le ore di formazione acquistate tramite pacchetti in abbonamento non sono cumulabili.
- e) Tecnos ha a disposizione un massimo di 30 giorni per proporre al cliente che ne fa richiesta un giorno e un orario (all'interno della propria fascia lavorativa) nel quale eseguire il corso.

iBackup è riservato ai clienti che hanno sottoscritto il servizio e consente di effettuare il trasferimento del salvataggio archivi in uno spazio riservato con le seguenti limitazioni (salvo diversamente specificato sul contratto di manutenzione):

- a) Spazio complessivo massimo per ciascun cliente: 20Gb.
- b) Tempi massimi per l'upload del salvataggio: 8 ore. Dopo le 8 ore il servizio va automaticamente in time-out ed occorre ridurre le dimensioni del backup o dotarsi di una linea più veloce in upload.
- c) E' necessario avere una linea internet affidabile e senza interruzioni durante il trasferimento del salvataggio.
- d) Numero di rotazioni: nel contratto è indicato il numero massimo di salvataggi conservati; superato tale limite, i più vecchi vengono automaticamente cancellati. Se non è specificato nessun limite, il numero di salvataggi conservati sarà in funzione dello spazio massimo riservato al cliente (20Gb di default).
- e) Il recupero di un salvataggio può essere effettuato solamente dal personale Tecnos che deve essere contattato qualora si presentasse la necessità.
- f) Tecnos non è in alcun modo responsabile dei salvataggi, della loro integrità e non potrà mai essere in alcun modo ritenuta responsabile per qualunque problema derivante dall'impossibilità di recuperare i salvataggi effettuati con iBackup.

La fatturazione elettronica è un servizio che consente di delegare ad un partner Tecnos (individuato in un apposito accordo da sottoscrivere se interessati al servizio), la firma digitale per delega delle fatture elettroniche in formato XML generate dal software gestionale, l'invio al sistema di interscambio della pubblica amministrazione e la conservazione del documento elettronico a norma di legge. Le caratteristiche del servizio sono le seguenti:

- a) Il cliente riceve una login e password per l'accesso riservato ad un portale internet dedicato.
- b) Il servizio prevede il pagamento di un canone mensile di € 4,95 + IVA per l'accesso al portale.
- c) Ogni fattura inviata dal portale prevede un costo di € 0,99 + IVA, fatturati contestualmente alla fatturazione del canone di aggiornamenti e assistenza del software gestionale.
- d) In caso di interruzione del servizio di aggiornamenti e assistenza sul software gestionale, il cliente potrà mantenere aperto il servizio di fatturazione elettronica o decidere di chiuderlo. Sarà cura del cliente trasferire i documenti conservati presso un altro servizio di conservazione.
- e) In caso di mancati pagamenti da parte del cliente, l'accesso al portale di fatturazione elettronica sarà sospeso; in caso il ritardo fosse superiore ai 90 giorni, l'accesso e tutto il contenuto verrà eliminato.
- f) Tecnos non è in alcun modo responsabile di eventuali danni prodotti dai fornitori partner delegati alla gestione della fatturazione elettronica (invio e conservazione) e di qualunque danno possa derivare da eventuali disservizi e/o errori. Sarà quindi sempre cura del cliente verificare la corretta trasmissione dei documenti, verificare la ricezione e la loro conservazione.

Planet Mail è un servizio per l'invio di documenti ai propri contatti, che mette a loro disposizione un'area riservata su un portale web a cui accedere anche a tutti i documenti ricevuti precedentemente. Il servizio consente l'invio gratuito di 100 documenti alla settimana (che va da lunedì a domenica); ogni invio successivo genererà un costo di 0,04 euro + iva ciascuno. Sarà a disposizione dell'utente uno spazio complessivo di 500Mb per conservare i documenti sull'area riservata; quando lo spazio sarà terminato, sarà possibile acquistare ulteriori Gigabyte oppure verranno automaticamente eliminati dal portale i documenti più vecchi. E' inoltre possibile pre-caricare l'area riservata di ciascun

cliente con i vecchi documenti, che non concorrono al raggiungimento della soglia dei documenti settimanali inviati (ma solamente al consumo dello spazio di conservazione).

I documenti dell'area riservata sono archiviati su server sicuri Amazon in Europa e l'accesso è riservato solo ai rispettivi destinatari.

Tutte le richieste di sviluppo (modifiche al programma, importazione di archivi, modifiche ai report di stampa) dovranno essere inviate per fax oppure email. Le richieste effettuate telefonicamente, qualora accettate, non potranno essere contestate dal cliente. Il tempo minimo di fatturazione delle attività di sviluppo è di 15 minuti, arrotondati al quarto d'ora superiore. I costi di sviluppo, se non diversamente concordati, sono di € 90,00 + iva all'ora.

6. AGGIORNAMENTI ED ASSISTENZA INCLUSI

I software forniti in licenza d'uso possono includere nel costo un primo periodo di aggiornamenti ed assistenza, indicati nell'offerta commerciale, a partire dalla data in cui essa viene accettata.

Tutte le licenze utente e i programmi forniti con formula FLAT o a NOLEGGIO includono gli aggiornamenti ordinari e l'assistenza tecnica 4/24 (*apertura e accettazione ticket 24 ore al giorno, esecuzione ticket tutte le mattine dei giorni feriali*). I servizi di formazione e sviluppo non sono mai inclusi in nessun canone. Non sono inclusi eventuali moduli aggiuntivi al programma che non fanno parte del contratto al momento dell'acquisto (ma che potranno essere acquistati successivamente)

7. STAMPE PERSONALIZZATE

Le stampe personalizzate realizzate dal cliente (*o dal DISTRIBUTORE, per conto del cliente*), potrebbero non essere compatibili con eventuali aggiornamenti del programma. Sarà a carico del cliente l'eventuale adeguamento delle stampe affinché siano compatibili con le nuove versioni del programma. In casi eccezionali, può succedere che alcune stampe non siano aggiornabili. In nessun caso si potranno ritenere responsabili il distributore o il produttore per aggiornamenti necessari alle stampe o alla loro incompatibilità con le versioni future del programma.

8. ACCESSO ALLE BANCHE DATI

I servizi di banche dati consentono al cliente di consultare i listini prezzi e/o cataloghi di aziende produttrici/fornitrici. I contratti di fornitura aggiornamenti di tipo "Power", includono nell'offerta l'accesso alle banche dati "Elettrolistini" ed "Idrolistini". Nel contratto possono essere indicate eventuali altre soluzioni di fornitura banche dati con i relativi costi dei canoni a cui il cliente ha accesso. Il servizio di consultazione è limitato esclusivamente all'azienda sottoscrittrice dell'offerta commerciale, salvo diversamente indicato sull'offerta stessa. E' fin da ora concessa la facoltà insindacabile del Produttore o del distributore, per la tutela dei propri diritti e/o del Cliente, di cambiare la struttura dei dati e le modalità di consultazione (rendendo quindi necessario un nuovo scaricamento dei listini) ogni qualvolta lo riterrà opportuno. Il cliente dichiara fin da ora di essere a conoscenza delle informazioni che le banche dati contengono e delle modalità, modi e tempi di aggiornamento, pertanto dichiara che è totalmente di suo gradimento nello stato di fatto in cui si trova e viene gestita. In deroga a quanto previsto dagli art. 1578 e seguenti del C.C. italiano, il Distributore ed il Produttore non si assumono alcuna responsabilità per l'utilizzo o il mancato utilizzo delle informazioni contenute nelle banche dati, così come per i danni diretti o indiretti subiti dal cliente o da terzi e non è da ritenere responsabile in alcun modo riguardo i contenuti od i mancati aggiornamenti.

9. DURATA E DECORRENZE

Tutti i servizi del contratto decorrono dalla data di sottoscrizione dell'offerta commerciale e si intendono automaticamente rinnovati secondo quanto indicato nella stessa offerta. Con la chiusura del contratto, i servizi di assistenza tecnica, i servizi cloud e di VPS, i servizi accessori e le licenze fornite in modalità FLAT o a NOLEGGIO verranno interrotti (con la perdita dei dati eventualmente memorizzati cloud e VPS). E' facoltà delle parti recedere dal contratto tramite raccomandata A/R con 30 giorni di preavviso salvo diversamente indicato nella descrizione del servizio. I servizi potranno anche essere cessati senza preavviso da parte di Tecnos qualora non vengano regolarmente pagati.

10. AGGIORNAMENTI, CANONI SERVIZI E FATTURAZIONE

Gli aggiornamenti e i servizi dovranno essere pagati anticipatamente entro il giorno di attivazione/rinnovo tramite SDD (addebito diretto sul conto corrente); verrà emesso un preavviso di fornitura che precede il pagamento di almeno 5 giorni, a cui seguirà l'emissione della fattura a partire dal giorno dell'avvenuto pagamento. Le commissioni di incasso sono pari ad € 2,00 per il pagamento con SDD e € 4,00 per altre forme di incasso. Il Distributore, a sua discrezione, potrà anche stabilire che la fatturazione venga effettuata alle stesse condizioni direttamente da un proprio partner.

Qualora il Cliente dovesse variare o riattivare un servizio che per qualsiasi motivo fosse stato temporaneamente sospeso o chiuso, dovrà pagare un contributo di riattivazione di € 49,00 + IVA oltre al costo del canone in vigore al momento della riattivazione. Trascorsi 12 mesi dall'acquisto della licenza e 90 giorni dalla chiusura del contratto di aggiornamenti, la riattivazione prevede l'acquisto di un upgrade delle licenze. I costi indicati nell'offerta commerciale possono essere variati a discrezione del distributore e dei propri partner nella misura massima dell'aumento ISTAT (del precedente anno solare) + 3% per ogni anno, senza preventiva comunicazione.

Il cliente dei servizi flat e a noleggio, dopo 36 mesi potrà riscattare la licenza del software ad un costo pari al 30% del valore a listino al momento del riscatto (la condizione speciale è applicata alla postazione principale ed a tutte le

postazioni aggiuntive richieste). Sono esclusi dal riscatto eventuali servizi accessori (assistenza, banche dati etc.) che potranno essere acquistati regolarmente alle condizioni in vigore nel momento dell'acquisto.

11. INADEMPIMENTO PER CREDITI DEL FORNITORE

Qualora il Cliente divenga inadempiente verso il Fornitore od il Distributore, verranno sospese tutte le forniture e gli aggiornamenti (con la conseguente perdita di dati eventualmente memorizzati in servizi in cloud o VPS), senza obbligo di preavviso e senza che il canone subisca riduzioni durante il periodo di sospensione. Il Cliente dovrà corrispondere, oltre ad eventuali danni, gli interessi pari a 5 (cinque) punti in più del "prime rate" del periodo e per un importo non inferiore al minimo di €50,00 (cinquanta) per ogni somma pagata in ritardo; ciò fino all'integrale pagamento sia del debito sia degli interessi e penali qui stabiliti.

Ogni addebito insoluto con ricevuta bancaria o SDD comporterà un costo di gestione insoluto pari ad € 5,00 + iva.

12. TRASFERIMENTO DEI PROGRAMMI

I programmi sono cedibili dietro l'autorizzazione scritta del legittimo utilizzatore della licenza del software che dovrà indicare gli estremi del cedente e cessionario compilando l'apposito modulo fornito da Tecnos. Senza tale autorizzazione, non viene riconosciuto il subentro della licenza da parte di nuovi soggetti beneficiari.

13. TRASFERIBILITA' DEL CONTRATTO

Il cliente accetta fin d'ora che il Distributore od il Fornitore possano cedere tutti i diritti e doveri del presente contratto ad un'altra azienda di loro fiducia che diventa a tutti gli effetti titolare del presente contratto, senza che sia necessario quindi il consenso del cliente.

14. RESPONSABILITA'

Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che l'utente 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 servizi e da errori delle stesse.

L'utente è responsabile del contenuto delle informazioni inserite all'interno dei messaggi SMS (Short Message System) o email inviati attraverso l'apposito servizio messo a disposizione di Tecnos su richiesta del cliente.

Tecnos non risponde in nessun modo dei danni causati direttamente od indirettamente dai servizi forniti.

L'utente concorda nel sollevare Tecnos da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni governative o amministrative, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte dell'utente. La responsabilità civile e penale delle informazioni veicolate tramite il servizio offerto da Tecnos resta a carico dell'utente.

L'utente usufruisce dei servizi messi a disposizione da Tecnos assumendosi ogni responsabilità delle sue azioni.

15. EFFICACIA DEI PATTI QUI CONVENUTI

Le norme contenute nel presente contratto annullano e sostituiscono qualsiasi eventuale precedente contratto sottoscritto tra le parti, riguardante sia i programmi e servizi oggetto della presente regolamentazione sia qualunque altro rapporto contrattuale di licenza d'uso e/o manutenzione in essere con il Cliente.

16. TUTELA DEL PRODUTTORE E DEL DISTRIBUTORE DEL SOFTWARE

Il Cliente dichiara che i divieti e gli obblighi riguardanti il software o la tutela dello stesso o per lo stesso, sono stati assunti dal Cliente. Quindi, per i programmi oggetto di rapporti di manutenzione con il Distributore del software o con un suo concessionario, verrà riconosciuta al Produttore e il Distributore legittimazione ad agire per ottenere sia l'adempimento degli impegni sottoscritti nei punti sopra riportati sia la cessazione dei fatti o atti lesivi sia il risarcimento dei danni conseguenti. Il Cliente riconosce inoltre che nei casi di inadempimento sopra menzionati, potrà essere sospesa o revocata la fornitura di qualunque servizio.

17. INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - (Dlgs n.196 del 30-06-2003)

Il *cliente*, invitato a prendere visione del testo del 30-06-2003, n.196, dichiara che in merito al trattamento dei propri dati personali, ai sensi e per gli effetti del 31-06-2003, è stato informato, dal FORNITORE anche: a) delle finalità e delle modalità del trattamento dei suoi dati personali; b) della natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e delle conseguenze della mancata comunicazione dei dati stessi, avendo avuto precisazione che la comunicazione dei dati richiesti, pur se facoltativa, si rende necessaria per l'adempimento del presente contratto e per gli atti conseguenti, nonché per un efficace svolgimento delle altre finalità in seguito autorizzate nel presente articolo; c) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali potranno essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi; d) del fatto che il TITOLARE del trattamento dei dati sarà il FORNITORE che tratterà i dati stessi presso la propria sede, nonché il Distributore.

Il CLIENTE, ai sensi e per gli effetti del Dlgs 196 30-06-2003, esprime il suo consenso al trattamento dei dati ed alla loro comunicazione a terzi per tutte le finalità e modalità necessarie allo svolgimento del contratto sino alla sua completa esecuzione, anche per le eventuali azioni giudiziarie.

Il CLIENTE dà inoltre il suo consenso affinché il FORNITORE ed il DISTRIBUTORE (nella persona di Nicola Di Nozzi) possano: a) comunicare i dati personali a persone, società o enti di rilevazione della qualità dei servizi e a società terze a fini di informazione commerciale, ricerche di mercato e a società del gruppo o collegate o che collaborano fattivamente con il FORNITORE od il DISTRIBUTORE con possibilità che gli stessi trattino i dati per offerte dirette di prodotti o servizi; b) trattare i dati per informazioni commerciali e ricerche di mercato, per fini commerciali e promozionali, per offerte di prodotti o servizi, registrare le chiamate di assistenza, formazione e commerciali al fine di monitorare e migliorare il servizio; il tutto da parte degli stessi o di società del gruppo o terze; c) comunicare i dati personali a persone, società o enti che svolgono servizi bancari e finanziari a persone, società o enti di servizi per l'acquisizione, la registrazione e il trattamento di dati provenienti da documenti o supporti forniti o originati dal CLIENTE, dal FORNITORE o dal DISTRIBUTORE o dalle persone, società o enti predetti e aventi ad oggetto lavorazioni e servizi di qualsiasi tipo nonché servizi per riscossioni, pagamenti, gestione effetti, assegni e altri titoli; a persone, società o enti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela; a persone, società o enti di gestione delle informazioni o della gestione dei rapporti con la clientela. I TITOLARI garantiscono che saranno rispettati i diritti contemplati del DLgs 196 del 30-06-2003, ivi compreso il diritto di ottenere, a cura del CLIENTE l'aggiornamento, la rettifica, ovvero, qualora i TITOLARI avessero interesse, l'integrazione dei dati ed il rispetto del diritto del CLIENTE di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano compreso il diritto di esercitare gratuitamente tale diritto di opposizione.

18. FORO COMPETENTE

Per qualunque controversia che dovesse sorgere in relazione alla fornitura qui regolamentata ed alla manutenzione convenuta, sarà esclusivamente competente il Foro del Fornitore stesso.