

CONTRATTO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

1 Disposizioni Generali

Sata Consulting erogherà il servizio di Manutenzione e Assistenza ai Software applicativi concessi in licenza d'uso ("Sw forniti da Sata Consulting") ed agli altri Servizi forniti al Cliente solo in seguito della sottoscrizione da parte del Cliente stesso del presente Contratto di Erogazione dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza (Contratto).

Pertanto il Cliente avrà accesso ai servizi di cui al presente contratto solo ed esclusivamente quando abbia:

- regolarmente sottoscritto il presente contratto "S&SS-CSMA"
- regolarmente sottoscritto il contratto di Vendita e Licenza d'uso e Condizioni Generali di Contratto di cui al documento "CC&OO-CVLU-CGC",
- regolarmente sottoscritto l'ordine per le licenze e la manutenzione dei moduli software su cui chiede i servizi
- adempiuto regolarmente ai pagamenti.

Le attività previste dal presente Contratto sono gestite ed erogate per mezzo di un Help Desk, inteso come SPOC (Punto Univoco di Contatto) che rappresenterà il "front end" (Primo livello di Risoluzione) esclusivo nei confronti del Cliente.

Lo SPOC costituisce l'unico canale di accesso (Area clienti portale di Sata Consulting Srl) attraverso il quale i Clienti possono richiedere supporto sui moduli licenziati della piattaforma in uso.

Le modalità di attuazione delle attività previste dal presente Contratto sono regolate e descritte nell'allegato documento:

- Help Desk - Guida utente all'utilizzo della sezione Area Clienti del portale web di Sata Consulting.

Il Cliente sarà:

- responsabile, in via esclusiva, della conformità del proprio hardware e del proprio software di base alle specifiche tecniche (requisiti minimi per la compatibilità hw e sw) specificate da Sata Consulting Srl necessarie per il corretto funzionamento delle attività delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting".
- responsabile della manutenzione ordinaria e straordinaria del proprio hardware e del proprio software di base.
- responsabile delle eventuali incompatibilità di altri hw e/o sw presenti sui sistemi del cliente che possano interferire con le attività delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting" stessa
- responsabile dell'adozione di adeguati sistemi di sicurezza (quali firewall e sistemi antivirus) a protezione dei propri sistemi.
- responsabile dell'adozione della "configurazione minima" Hw e Sw previste nelle specifiche tecniche/funzionali fornite da Sata Consulting Srl.

Le prestazioni, oggetto del presente contratto, si ritengono come prestazioni di mezzi ai quali si applica l'art.2236 CC.

Le Parti danno atto che tutte le clausole del presente contratto sono state oggetto di trattativa.

2 Definizioni

I termini di seguito indicati avranno il seguente significato:

"Canone di Manutenzione": importo annuale definito nel contratto di vendita delle licenze sw e versato dal Cliente a Sata Consulting Srl per i Servizi oggetto del presente Contratto. Le erogazioni delle prestazioni da parte di Sata Consulting sono condizionate dall'avvenuto pagamento anticipato del canone fisso e dalla regolarità dei pagamenti in scadenza.

"CGC": indica le Condizioni Generali del Contratto di Vendita e Licenza d'Uso che regolano la Fornitura di Beni e Servizi dei prodotti delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting" ed i Servizi prestati da Sata Consulting Srl.

"Cliente finale": indica l'end user del Software.

"Cliente": Indica il sottoscrittore del contratto

"Contratto di Erogazione dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza": il presente contratto da sottoscrivere contestualmente al contratto di fornitura di beni e servizi dei prodotti "Sw forniti da Sata Consulting".

"Contratto a Monte ore": significa Contratto a copertura delle "Prestazioni a pagamento" con il quale il Cliente acquisisce un pacchetto di ore prepagate.

"Data di decorrenza del Canone di Manutenzione": il Canone di manutenzione decorre dalla data di avvenuta consegna delle licenze software.

"Data di Efficacia del Servizio di Manutenzione ed Assistenza e di Help Desk": la data in cui il Cliente sottoscrive il presente Contratto e lo restituisce firmato a Sata Consulting.

"Documentazione": significa la documentazione standard, in qualsiasi formato, che è consegnata al Cliente Finale là dove prevista.

"Estensione": significa un'applicazione o interfaccia separata ed autonoma rispetto al codice sorgente del Software a seconda dei casi, in bundle o in qualunque altra forma unitamente al Software delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting" o indipendentemente da quest'ultimo.

"Hot Fix": soluzione temporanea di problemi "bloccanti" che consente all'utente la ripresa dell'operatività in attesa che venga rilasciato l'aggiornamento ufficiale che risolve il malfunzionamento; potrebbe contenere un "workaround". Non apporta variazioni al numero di release;

"Informazione Riservata": significa:

- o tutti i dati e le informazioni, inclusi tutti gli atti, documenti, notizie ed elementi di qualsiasi natura, anche se non specificatamente qualificate come "riservate", relative ad una Parte e/o a propri clienti o fornitori, che vengano in qualunque modo scambiate e/o apprese, verbalmente o per iscritto nell'ambito dell'Contratto;
- o qualunque notizia, informazione o dato che una Parte possa ricevere in qualsiasi forma o modo da dipendenti, collaboratori o altri incaricati dell'altra Parte e inerente a prodotti, processi produttivi, know-how, piani di business, invenzioni, immagini, marchi, metodologie, segreti industriali o commerciali o a qualunque altro aspetto dell'attività propria dell'altra Parte;
- o tutte le analisi, valutazioni, elaborati o altri documenti, di qualsiasi natura, preparati o che contengano, riproducano o derivino dalle informazioni di cui ai punti in elenco che precedono.
- o Le Informazioni Riservate non includono i dati:
 - ✓ già di dominio pubblico al momento della sottoscrizione del presente Contratto;
 - ✓ che, dopo essere stati acquisiti da una Parte, diventino di pubblico dominio per ragioni che nulla abbiano a che vedere con una inadempienza della stessa;
 - ✓ richiesti in forza di norme di legge o di regolamento o di direttive emanate da qualsiasi autorità che ne abbia competenza.

"Malfunzionamento": si intende ogni comportamento del Software che non permetta l'effettuazione della normale sequenza di operazioni proposte dal programma e che richieda un intervento sulla installazione del Software stesso per poter essere definitivamente eliminato.

Il Malfunzionamento può derivare da:

1. Errore dell'utente o utilizzo del software con modalità non corrette o non adeguate alle modalità con cui il software è stato realizzato
2. Non corretto funzionamento di elementi esterni al software applicativo quali hardware, software applicativi esterni non forniti da Sata Consulting, o software di base installato sui sistemi del cliente esterno delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting"
3. Difetti del software facenti parte delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting" che richiedono una correzione del codice sorgente.

"Orario d'Ufficio": indica tutti i giorni non festivi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle ore 18.00 (Central European Time - CET);

"Parte": indica Sata Consulting Srl o il Cliente;

"Partner": si distinguono in:

- o Partner di Piattaforma: fornitori terzi di Sw e servizi che possono essere combinati con il Software di Sata Consulting delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting": e concessi in licenza da Sata Consulting al Cliente Finale.
- o Partner di Progetto: Società terze che propongono al Cliente Finale i software e le soluzioni fornite da Sata Consulting che in funzione dei programmi di certificazione, ai quali hanno aderito, si distinguono in:
 - ✓ EPP ("Enterprise Program Partner")
 - ✓ RPP ("Reseller Program Partner")

"Patch": rilascio ufficiale di un subset di aggiornamenti che risolvono un insieme di malfunzionamenti riscontrati dopo l'ultima pubblicazione di una release; può contenere "hot fix" già installate. Apporta variazione di patch level;

"Portale del Supporto": indica il portale web di Sata Consulting nel quale il Cliente, beneficiario dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza ai sensi del presente contratto, dovrà inserire le proprie Richieste di Intervento/assistenza per ottenere supporto della Funzione S&SS di Sata Consulting nei termini e alle condizioni di cui al presente documento (vedi documento HELP DESK-GUIDA UTENTE);

"Programmi": significa i concetti, le tecniche, le idee ed il know-how incorporati ed espressi in ogni programma per computer o nei moduli inclusi nel Software, compreso la loro struttura, sequenza ed organizzazione. Un programma consiste di istruzioni in forma leggibile elettronicamente, sue componenti, dati, contenuto audiovisivo (quali immagini, testo, registrazioni o figure) e tutti i materiali accessori oggetto di licenza.

"Release": significa Software così come consegnato da Sata Consulting, che viene reso disponibile in un determinato momento per specifici gruppi di utenti e mantenuto per uno specifico periodo di tempo.

"Major Release": indica una particolare versione di un Software le cui differenze, rispetto alla versione precedente, riguardano sostanziali evoluzioni delle funzionalità del Software stesso e possono comportare l'aggiornamento di componenti Software di Base. Apporta variazione al numero di release.

"Minor Release": indica una particolare versione di un Software le cui differenze riguardano variazioni ed estensioni funzionali che non variano significativamente rispetto alla versione precedente e può anche prevedere l'aggiornamento di componenti Software di Base.

"Richiesta di Intervento" o "TT-Trouble Ticket": indica la richiesta di assistenza effettuata dal Cliente tramite il Portale del Supporto. Ciascuna Richiesta di Intervento si intende completa solo ove contenga tutti gli elementi di cui all'articolo 1.4 di cui al documento "HELP DESK-GUIDA UTENTE".

CONTRATTO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

"Servizio Aggiornamento software": indica le attività di aggiornamento mediante Major Release, Minor Release, Patch e Hot Fix (manutenzione evolutiva) relative alla medesima piattaforma tecnologica e le ulteriori attività di manutenzione correttiva che Sata Consulting effettuerà a favore del Cliente nei termini e alle condizioni previste.

"S&SS": indica la Funzione "Support & Service Solution" di Sata Consulting;

La Funzione, nel ruolo di "front end", esamina ogni richiesta di supporto da parte del Cliente evadendo solo quelle relative ad anomalie di funzionamento e di assistenza dei moduli coperti da efficace Contratto di Erogazione dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza tra Sata Consulting ed il Cliente.

"Software": significa i programmi per elaboratore concessi in licenza d'uso da Sata Consulting al Cliente sulla base dell'apposito Contratto e la relativa documentazione, i relativi supporti, il materiale stampato e la relativa documentazione on line o elettronica. Il termine Software designa sia i programmi originali sia le copie integrali o parziali degli stessi.

"Software di Base": significa piattaforma sw del Cliente avente i requisiti minimi necessari per l'installazione e lo sviluppo dei programmi di Sata Consulting Srl.

"Software di Terzi": software realizzato da un Partner e/o Fornitore di Sata Consulting che può essere anche combinato con il Sw di Sata Consulting e concesso in licenza al Cliente Finale. Il Software di Terzi verrà fornito al Cliente in conformità alle condizioni riportate nelle relative licenze.

"Servizi di Manutenzione": indica le attività di modifica e aggiornamenti dei Software Applicativi;

"Servizi di Assistenza": le attività di supporto ai Software Applicativi;

"SLA" o "Livello di Servizio": indica il livello di servizio come descritto nella sezione 5.2 del presente Contratto;

"Sw forniti da Sata Consulting": significa insieme di una o più applicazioni software fornite da Sata Consulting e costituenti una piattaforma integrata a supporto dei processi aziendali del Cliente.

Le applicazioni possono essere sviluppate da Sata Consulting o da Terze Parti, così come i Servizi possono essere forniti direttamente da Sata Consulting o tramite Terze Parti.

"Servizi di Server Farm-Cloud": insieme di tecnologie hardware, software e servizi gestiti che permettono all'utilizzatore di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (Iram e CPU o software) grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in Rete.

"Servizi di Server Farm-Colocation": locazione ad un Cliente di uno spazio fisico, generalmente all'interno di appositi rack, dove inserire l'infrastruttura del Cliente.

"Servizi di Server Farm-Hosting": servizio in cui un computer configurato come server Internet offre una parte o tutte le sue risorse per l'uso in cambio di un canone di noleggio determinato; uno o più utenti possono utilizzare le informazioni, servizi o contenuti che si **trovano su questo server utilizzando un altro computer chiamato Client.**

"Tempo di Presa in Carico": si intende il tempo che intercorre tra l'apertura della Richiesta di Intervento da parte del Cliente sul Portale del Supporto Sata Consulting e la risposta della Funzione S&SS. Il Tempo di Presa in Carico è indicato in ore lavorative (vedi Tabella 1).

"Terze Parti": Società diverse da Sata Consulting Fornitrici e/o Partner della stessa.

3 Prestazioni comprese nel canone del Contratto

3.1 Help Desk di base

3.1.1 Sata Consulting mette a disposizione del Cliente il servizio di Help Desk che lo guida nell'inserimento della segnalazione di Malfunzionamento, generando un Trouble Ticket.

I tempi di impegno dei servizi di Help Desk inferiori ai 15 minuti sono considerati "Servizi Help Desk di base" ed i costi di queste prestazioni sono comprese nel Canone di Manutenzione, se il Canone stesso comprende un Canone HELP Desk. In caso contrario anche queste attività verranno fatturate o scalate dall'eventuale Contratto a Monte Ore sottoscritto dal Cliente.

3.2 Aggiornamenti Sw

Il servizio è espletato con la messa a disposizione di:

o nuove release del programma in oggetto, al fine di far fronte a:

- ✓ nuove funzionalità delle elaborazioni già operate dal programma stesso;
- ✓ aggiornamento e modifica dei Sw ogni qualvolta l'entrata in vigore di nuove disposizioni di legge in materia fiscale, tributaria e contributiva lo rendessero necessario.
- ✓ eventuali nuove versioni del programma in oggetto o nuovi prodotti software che, a insindacabile giudizio di Sata Consulting Srl, vengano forniti in aggiornamento in sostituzione del programma stesso;

o patch ed Hotfix per l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto.

Qualora il malfunzionamento si rivelasse dovuto a cause diverse da difetti del software fornito da Sata Consulting Srl (di cui all'art. 2 e a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: errori operativi, errori indotti per modifiche apportate dal Cliente, personalizzazioni non riportate nello standard, errori o malfunzionamenti dovuti all'hardware o software esterni al sistema etc.) l'intervento resta a carico del Cliente ed è fatturato alle tariffe in vigore;

L'aggiornamento delle release del sw si riferisce esclusivamente ai programmi applicativi originali concessi in licenza d'uso al Cliente ed identificati nel Contratto.

Il servizio di aggiornamento release del sw sarà erogato da Sata Consulting Srl o dai Partner di Piattaforma che si impegnano a renderle disponibili tramite accesso internet ai propri portali.

Il Cliente quindi provvederà **autonomamente** al download degli aggiornamenti disponibili ed alla loro installazione.

Sata Consulting Srl ed i propri Partner di Piattaforma non provvederanno alla consegna degli aggiornamenti né alla loro installazione. Solo su espressa richiesta del Cliente tali attività verranno effettuate da Sata Consulting e fatturate separatamente.

L'aggiornamento release non si applica nel caso in cui i programmi siano stati modificati per uso e personalizzazioni particolari richieste dal Cliente.

4 Prestazioni NON comprese nel canone del Contratto

4.1 Prestazioni con Addebito Aggiuntivo

I servizi di Prestazioni con Addebito Aggiuntivo sono tutti quelli che non sono specificati al Par. 3 del presente contratto e, quando prestati, comportano a carico del cliente dei costi supplementari.

I tempi dedicati a Prestazioni con Addebito Aggiuntivo verranno detratti dal Contratto a monte ore, se acquistato dal Cliente o, in assenza del sopraccitato contratto, fatturati alle tariffe vigenti.

Il servizio è espletato con la messa a disposizione di:

o attività di supporto e consulenza, prestate per via telefonica dall'Help Desk. L'assistenza sarà computata di trenta minuti in trenta minuti per ogni periodo o frazioni successive e così pur le attività di supporto e consulenze prestate in teleassistenza.

o servizio di tele assistenza che sarà computato per un minimo di 1 (un'ora) anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di ore.

o interventi presso la sede del Cliente.

La durata dell'intervento sarà proporzionata all'entità dello stesso e darà origine ad un verbale di intervento che dovrà essere sottoscritto dal cliente ad accettazione della "Prestazione con addebito aggiuntivo". Saranno anche considerati i tempi ed i costi di trasferta.

o Servizio di installazione di aggiornamento Sw.

o Eventuali richieste di consulenza relative alle modalità di utilizzo di prodotti, del supporto all'infrastruttura di base (hw e sw) diversi dalle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting", nonché qualunque richiesta relativa a moduli **NON** coperti da Contratto, che saranno preventivate e verranno processate solo a seguito di formale accettazione da parte del cliente del dedicato preventivo.

o Gli upgrade (i.e. trasferimento del Software da un ambiente operativo/piattaforma di livello inferiore ad un ambiente operativo/piattaforma di livello superiore e, quindi, più sofisticato), le attività e i servizi necessari e/o opportuni al fine di realizzare tale upgrade dovranno formare oggetto di Contratto di prestazioni aggiuntive tra il Cliente e Sata Consulting. Per quanto occorrere possa, le Parti precisano che, nel caso in cui nella configurazione aggiornata del Software siano presenti nuovi moduli rispetto alla precedente configurazione, tali nuovi moduli **NON** sono inclusi nelle licenze del Software vendute e dovranno formare oggetto di ordine separato.

o Servizi di manutenzione ed assistenza di Sw di Terze Parti come da para 2.6.1 delle Condizioni Generali del Contratto di Vendita e licenze d'uso.

o I Servizi, espressamente richiesti dal Cliente, **NON** previsti dal presente contratto, che Sata Consulting si riserva, a suo insindacabile giudizio, di effettuare tutti o in parte, secondo disponibilità e che dovranno essere oggetto di ordine specifico. Per tali Servizi effettuati verranno addebitati al Cliente i costi corrispondenti alle tariffe orarie vigenti alla data del Servizio, considerando nei tempi di intervento i tempi di trasferta dalle sedi Sata Consulting. L'importo di tali tariffe potrà essere richiesto dal Cliente al momento di ciascuna chiamata.

4.2 Assistenza specialistica

La Funzione S&SS fornisce anche servizi di Assistenza Specialistica, per via telefonica o in teleassistenza o via mail o on site alle tariffe in corso, rientranti sempre nelle "Prestazioni con addebito aggiuntivo", relativi ad attività che riguardano:

o L'utilizzo delle procedure,

o Le logiche di applicazione,

o La risoluzione di casistiche particolari.

o Gli interventi per l'installazione delle procedure o di nuove revisioni da parte di personale Sata Consulting;

o Prestazioni eccezionali dovute a:

- ✓ all'inosservanza da parte del Cliente delle norme operative,
- ✓ modifiche dei prodotti ad opera del Cliente o loro incorporazione in altri prodotti, connessione di altri prodotti da parte del Cliente
- ✓ negligenza e/o incuria solo del Cliente o fatti di terzi o forza maggiore
- ✓ errore del Cliente che denunci un malfunzionamento non riscontrato in concreto

CONTRATTO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

- ✓ ripristino degli archivi danneggiati da un malfunzionamento dei prodotti hardware, indipendentemente dalle cause che abbiano determinato detto malfunzionamento, o da errori operativi.

5 Modalità di Manutenzione ed Assistenza

Successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente potrà segnalare malfunzionamenti o problemi tecnici e le relative Richieste di Intervento, ed ottenere la necessaria assistenza di S&SS, tramite il Portale di Supporto.

Tutte le attività relative ai Servizi di Manutenzione ed Assistenza sono effettuate da S&SS o dai suoi Partner di Piattaforma per i moduli delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting" di loro competenza.

Il servizio è effettuato per mezzo di collegamento telematico sugli elaboratori del Cliente ed è cura di Sata Consulting Srl fornire le caratteristiche tecniche della connessione. Il Cliente deve rendere accessibili i sistemi della piattaforma hardware su cui è installato il prodotto Sw forniti da Sata Consulting sulla base delle specifiche tecniche fornite da Sata Consulting Srl.

Il Servizio di Manutenzione ed Assistenza sarà disponibile solo durante l'Orario d'Ufficio Sata Consulting.

5.1 Procedura per la Gestione dei Malfunzionamenti

Il Cliente deve sempre aprire sul Portale di Supporto, una Richiesta di Intervento (Trouble Ticket). (Vedi documento HELP DESK-GUIDA UTENTE), al fine di permettere a Sata Consulting di effettuare una corretta diagnosi dei problemi riscontrati e, di conseguenza, classificare gli stessi come Malfunzionamenti.

Solo in casi eccezionali, dopo l'apertura del TT, il Cliente potrà contattare telefonicamente S&SS.

Il Cliente, affinché una Richiesta di Intervento venga elaborata in modo corretto, fornisce a S&SS le seguenti informazioni:

- il tipo di Software, modulo software in cui sono state riscontrate delle anomalie;
- una descrizione dettagliata del problema (l'elenco delle operazioni da eseguire per ricreare il problema, screenshot, video, etc.) attivando la funzione Help Desk sulla finestra apparsa a video (nei casi in cui questa funzione sia presente) al momento del verificarsi dell'anomalia;
- eventuali ulteriori delucidazioni e dettagli richiesti da S&SS.

S&SS invia in modo automatico tramite e-mail una conferma di ricezione della Richiesta di Intervento all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente. Il messaggio conferma che la Richiesta di Intervento è stata ricevuta e che il Trouble Ticket aperto è in fase di elaborazione.

S&SS, a proprio insindacabile giudizio, definisce la causa del malfunzionamento ed in seguito della diagnosi:

- Conferma il Malfunzionamento relativo alle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting" e provvede ad aprire un Ticket di secondo livello ai tecnici Sata Consulting per la soluzione dello stesso e si impegna a fornire una tempistica di soluzione al malfunzionamento.
- Nel caso in cui il problema riscontrato non sia imputabile a Difetti delle applicazioni "Sw forniti da Sata Consulting", S&SS provvederà ad informare il Cliente riguardo alle misure da implementare per la risoluzione del problema. Ove tali misure comportino lo svolgimento di attività aggiuntive non coperte dai Servizi di Assistenza, S&SS e il Cliente concorderanno il contenuto di un'offerta specifica.

Nel caso di Malfunzionamento dovuto a Difetti di prodotto, S&SS elabora una soluzione al Malfunzionamento stesso oppure una procedura alternativa temporanea:

- Viene realizzata una Patch del Software e la Patch viene quindi rilasciata al Cliente. Qualora il Cliente non sia in grado di applicare la soluzione in autonomia, S&SS si impegna a supportare il Cliente al fine di risolvere il problema;
- Nel caso di procedura alternativa, la stessa viene documentata e, successivamente, rilasciata al Cliente, in modo da gestire il problema senza la necessità di una Patch. Qualora il Cliente non sia in grado di applicare la soluzione in autonomia, S&SS srl si impegna a supportare lo stesso al fine di risolvere il problema.

S&SS informa il Cliente sullo stato di avanzamento della Richiesta di Intervento e sulle procedure volte alla risoluzione del problema tramite il Portale del Supporto ed invia mensilmente al Cliente un report dettagliato contenente i dati relativi alle ore di servizio effettuate.

S&SS chiude un Trouble Ticket nel momento in cui il Cliente conferma che il problema è stato risolto oppure (in caso di mancata conferma da parte del Cliente) allo scadere dei 15 (quindici) giorni successivi al rilascio della soluzione.

5.2 Livelli di Servizio (SLA)

Sata Consulting Srl offre un Livello di Servizio al Cliente secondo quanto descritto in dettaglio nell' articolo 5.3 seguente.

I canali principali di comunicazione tra il Cliente ed S&SS sono i seguenti:

- accesso al Portale del Supporto disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tranne ai periodi di manutenzione che verranno comunicati;
- chiamata telefonica, da utilizzare eccezionalmente per problematiche a grave incidenza locale/generale, durante l'orario di ufficio; questa comunque non esclude la necessità della registrazione del Ticket sul portale, sola segnalazione che garantisce la corretta attivazione del Servizio previsto nello SLA (Tempo di Presa in Carico previsto).

S&SS provvederà a documentare tutte le richieste con le relative segnalazioni delle anomalie riscontrate, il Tempo di Presa in Carico e di Risoluzione, le cause e tutte le operazioni tecniche effettuate per cercare una soluzione alle anomalie in questione.

Il Cliente potrà in ogni momento verificare sul Portale del Supporto l'elenco dei propri Trouble Ticket aperti.

Soltanto le richieste ricevute tramite il Portale del Supporto (sotto forma di Trouble Ticket) sono soggette ai termini e alle condizioni concordate tra Sata Consulting e il Cliente, compreso il monitoraggio dei Tempi di Presa in Carico da parte di Sata Consulting.

5.3 Tipologie di Richieste e Tempo di Presa in Carico

Le tipologie di Richieste di Intervento inviabili tramite Trouble Ticket sono le seguenti:

- "Richiesta di assistenza":
- richiesta relativa ad eventuali Malfunzionamenti riscontrati sulla piattaforma acquistata. I Malfunzionamenti riscontrati potranno essere classificati o meno come Difetti del software a insindacabile giudizio di Sata Consulting.
- "Richiesta di consulenza":
- richiesta relativa ad una consulenza tecnica specifica per il Cliente. La richiesta di consulenza non è compresa nel canone del presente Contratto di Manutenzione e sarà fatturata al Cliente in base al listino servizi Sata Consulting secondo le modalità sottoscritte nell'Contratto tra il Cliente e Sata Consulting.

S&SS provvederà a prendere in carico, secondo i livelli di criticità e sulla base dei tempi in Tabella 1 le Richieste di Intervento, inviate sotto forma di Trouble Ticket e durante l'Orario d'Ufficio:

Livello di criticità	Presa in Carico
Livello 0	Entro 4 ore lavorative
Livello 1	Entro 8 ore lavorative
Livello 2	Entro 16 ore lavorative
Livello 3	Entro 36 ore lavorative

Tabella 1 – Tempi di Presa in Carico

I Livelli di criticità dei problemi che possono essere riportati dal Cliente sono:

- Livello 0 (Bloccante): problema che blocca completamente l'attività in una organizzazione o unità di business del Cliente, impedendo per tutti gli utenti l'esecuzione di tutti i processi critici;
- Livello 1 (Alto): problema che blocca un gruppo di utenti, che non possono espletare un processo critico. Per tale problema esiste un'alternativa ma l'utilizzo della stessa comporta gravi ritardi o è del tutto insostenibile;
- Livello 2 (Medio): problema a seguito del quale un singolo utente non può espletare un processo critico o un gruppo di utenti non possono espletare un processo non critico. Per tale problema esiste un'alternativa temporanea, ma l'utilizzo della stessa comporta ritardi e lavoro aggiuntivo;
- Livello 3 (Basso): problema legato ad un funzionamento errato o ad un difetto di lieve entità, o che si verifica raramente, oppure a situazioni simili per cui un singolo utente non può espletare un processo non critico, ma per tale problema esiste un'efficace alternativa temporanea.

La misurazione dei Tempi di Presa in Carico tracciati dal Portale del Supporto si intende formalmente sospesa nei casi in cui l'intervento dipenda:

- da attività che devono essere eseguite da Sata Consulting e/o dal Partner di Sata Consulting congiuntamente con il Cliente e che quest'ultimo non riesca ad eseguire;
- in caso di eventi di forza maggiore (per esempio incendi, inondazioni, terremoti o tempeste, guerre, attentati terroristici, esplosioni, sommosse, scioperi, ordini di autorità ed ogni altro evento riconosciuto come causa di forza maggiore dalla giurisprudenza).

5.4 Estensione oraria della copertura del Servizio di Manutenzione ed Assistenza

In caso di particolari requisiti del Cliente relativamente alla copertura oraria del Servizio di Manutenzione ed Assistenza, la stessa può essere estesa al di fuori dell'Orario di Lavoro concordandone prezzo e modalità con Sata Consulting.

Tali prezzi e modalità saranno opportunamente esplicitati in uno specifico contratto sottoscritto con il Cliente.

6 Condizioni e modalità di pagamento

I pagamenti delle fatture di competenza, comprensivi di IVA, devono essere effettuati esclusivamente al domicilio di Sata Consulting Srl nei termini e con le modalità indicati nell' Ordine accettato o Contratto.

Il corrispettivo indicato nel contratto si intende al netto di qualsiasi imposta o contributo.

CONTRATTO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

7 Solve et Repete

7.1 In ogni caso il Cliente non potrà sospendere in alcun modo o per nessuna ragione il pagamento dei corrispettivi previsti, essendo riservata ogni eccezione, contestazione o pretesa in ordine alle Forniture eseguite da Sata Consulting Srl, al corretto e integrale pagamento degli importi pattuiti quale remunerazione del Servizio e/o dei prodotti.

7.2 In difetto di puntuale pagamento alle scadenze pattuite e ferma restando la facoltà di Sata Consulting Srl di avvalersi del rimedio di cui all'art. 1460 c.c. sospendendo o interrompendo ogni Fornitura di Beni e Servizi in corso di esecuzione, saranno dovute dal Cliente gli interessi di mora nella misura stabilita dall'art. 5 d.lgs 231/2002.

7.3 Il mancato pagamento alle scadenze pattuite od ogni altro fatto che determini o faccia supporre l'inadempimento del Cliente, comporta la decadenza dai termini concordati per il pagamento dei servizi rendendo ogni credito di Sata Consulting Srl verso Cliente immediatamente esigibile. In tal caso Sata Consulting Srl avrà facoltà di sospendere la consegna dei prodotti non ancora consegnati o di risolvere immediatamente, di diritto ogni contratto in corso, senza alcun indennizzo, rifusione od obbligo di risarcimento a favore del Cliente.

8 Durata – Rinnovi

Servizio di Manutenzione ed Assistenza ha validità per un periodo di **12** (dodici) mesi (Durata Iniziale) dalla Data di decorrenza

Alla scadenza della Durata Iniziale gli accordi e le disposizioni qui previste relativi ai Servizi di Manutenzione ed Assistenza si rinnovano automaticamente per successivi periodi di **12** (dodici) mesi ciascuno (i "Periodi di Rinnovo"), salvo che una delle Parti, entro i **3** (tre) mesi precedenti la scadenza della Durata Iniziale, o di ciascuno dei Periodi di Rinnovo, comunichi all'altra Parte, per iscritto a mezzo raccomandata a.r., la propria volontà di non rinnovare tali accordi.

Il Canone di Manutenzione ed Assistenza verrà automaticamente aggiornato, anno per anno, in base alle variazioni in aumento dell'indice di variazione dei prezzi al consumo rilevato dall'ISTAT per le famiglie di operai ed impiegati (FOI).

In caso di mancato rinnovo dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza da parte del Cliente, le condizioni di riattivazione dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza sono le seguenti: mancato rinnovo **fino** a 36 mesi: il Cliente deve corrispondere a Sata Consulting Srl, oltre al corrispettivo per la riattivazione per i successivi 12 mesi, anche quello relativo ai mesi precedenti non pagati;

mancato rinnovo **oltre** il 36 mese: il Cliente deve corrispondere a Sata Consulting srl, oltre al corrispettivo per la riattivazione per i successivi 12 mesi, anche l'intero prezzo della licenza del prodotto per cui chiede la riattivazione dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza.

9 Dichiarazioni

Ciascuna Parte dichiara e garantisce di avere la piena titolarità dei diritti inerenti all'uso di tutto il materiale (ivi compreso il materiale Software) che potrà essere messo a disposizione dell'altra Parte in occasione della Fornitura di Beni e Servizi dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza.

Ciascuna Parte, pertanto, terrà l'altra Parte ed i relativi dipendenti e incaricati totalmente indenni, manlevati e risarciti nei confronti di ogni azione, diritto e pretesa di terzi che possa venire avanzata nei loro confronti, in conseguenza o in relazione all'eventuale uso o disponibilità dei materiali di cui sopra in modo non regolare, non rispettoso delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari o, comunque, in violazione di diritti di terzi.

10 Garanzie

Sata Consulting presterà i Servizi di Manutenzione ed Assistenza con diligenza, fermo restando che le garanzie espressamente previste nel Contratto sono le uniche garanzie prestate da Sata Consulting all'altra Parte e che, nei limiti massimi consentiti da eventuali disposizioni inderogabili di legge, resta esclusa qualsiasi altra garanzia. In particolare resta esclusa qualsiasi altra garanzia, espressa o implicita, relativa a qualsivoglia risultato espressamente o implicitamente considerato dall'altra Parte.

Per quanto riguarda i servizi di Server Farm il Cliente prende atto ed accetta che, nell'erogazione dei servizi:

- Sata Consulting non garantisce il Servizio si adatti perfettamente agli scopi particolari o comunque alle esigenze del Cliente medesimo;
- Sata Consulting non fornisce alcuna garanzia sulla fruibilità del Servizio, la quale è condizionata anche dalla struttura specifica di rete;
- Sata Consulting esclude ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità per il mancato utilizzo da parte del Cliente dei servizi offerti a causa di guasto e/o rottura sw e hw.
- Per quanto altro relativo alla Fornitura di Beni e Servizi di Servizi di "Server Farm" si fa riferimento alla documentazione pubblicata dal provider di servizi indicato nell'offerta.

11 Limitazione di responsabilità

Ferma restando l'eventuale responsabilità di Sata Consulting per dolo o colpa grave, è espressamente convenuto tra le Parti che, qualora Sata Consulting dovesse risultare civilmente responsabile a qualunque titolo nei confronti del Cliente in relazione alla Fornitura di Beni e Servizi, o alla mancata Fornitura di Beni e Servizi relativi ai Servizi di Manutenzione ed Assistenza o a qualsiasi altro titolo, la misura del risarcimento che il Cliente avrà diritto di richiedere (ivi incluse eventuali penali) non potrà in nessun caso eccedere – nel corso di ciascun periodo annuale di manutenzione – un importo pari al **25%** (venticinque per cento) del Canone di Manutenzione ed Assistenza versato per il periodo annuale di manutenzione in cui si sia verificato l'evento dal quale derivi la responsabilità di Sata Consulting.

12 Rimborsi

Qualora, a seguito di un intervento effettuato da S&SS, Sata Consulting dovesse accertare che il Malfunzionamento era imputabile all'altra Parte, quest'ultima provvederà a rimborsare a Sata Consulting il costo dell'intervento effettuato, alle condizioni economiche definite dal listino servizi di Sata Consulting.

Le tariffe del listino servizi non comprendono eventuali costi di trasferta o altri costi che saranno fatturati a piè di lista a fine mese, unitamente al consuntivo degli interventi effettuati.

13 Riservatezza

Il Cliente si impegna a non rivelare a terzi e a non utilizzare ad alcun fine diverso dall'adempimento del Contratto, alcuna Informazione Riservata dell'altra Parte.

Non costituisce violazione degli impegni previsti dall'articolo 0 la comunicazione a Terzi, da parte della Parte ricevente Informazioni Riservate, nella misura in cui la stessa sia effettuata al fine di conformarsi a provvedimenti esecutivi di autorità ovvero per adempiere a normative. In tali ipotesi, tranne i casi in cui ciò sia espressamente vietato dall'autorità richiedente, la Parte ricevente deve comunicare all'altra Parte, il prima possibile, la necessità di trasmettere le Informazioni Riservate in questione, verificando con l'altra Parte la possibilità di assumere iniziative volte a impedire o limitare tale comunicazione e concordando le modalità della stessa.

Resta comunque inteso che eventuali comunicazioni che venissero effettuate ai sensi del presente articolo saranno effettuate entro i limiti strettamente necessari (sia in termini di destinatari che di quantità di informazioni comunicate) ad adempiere gli obblighi della Parte ricevente.

Gli impegni di cui al presente Contratto si estendono ad amministratori, sindaci, dipendenti, collaboratori, subappaltatori e ad ogni altro soggetto a cui ciascuna Parte abbia legittimamente comunicato le Informazioni Riservate ai fini dell'esecuzione del Contratto. In tale caso, la Parte in questione deve informare i suddetti soggetti della natura riservata delle Informazioni Riservate ed istruirli affinché trattino le medesime in conformità agli impegni di cui al presente articolo.

In caso di risoluzione o recesso o comunque scioglimento, totale o parziale, del Contratto per qualsiasi ragione o causa, ciascuna Parte è tenuta a consegnare all'altra Parte, a richiesta di quest'ultima, o distruggere dandone evidenza all'altra Parte, qualsiasi supporto di qualsiasi genere contenente Informazioni Riservate riferibili all'altra Parte.

Gli obblighi di cui al presente articolo resteranno in vigore per **3** (tre) anni successivamente alla risoluzione o anticipata cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto.

14 Trattamento dei dati personali

Con riferimento agli eventuali dati personali trattati nell'ambito dei rapporti negoziali, ciascuna Parte si obbliga a trattare i dati personali ricevuti dall'altra esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali all'esecuzione degli obblighi assunti negli Ordini e/ Contratti, nel rispetto di quanto previsto nelle rispettive informative aziendali nonché delle altre disposizioni applicabili di cui al Regolamento UE 2016/679, in particolare in relazione all'adozione delle misure di sicurezza di cui all'articolo 32 del suddetto regolamento.

Ciascuna Parte si impegna ad aggiornare ed integrare - per quanto di propria competenza - le proprie procedure di protezione dei dati personali in relazione all'evoluzione normativa e a relazionarsi con l'altra circa le innovazioni eventualmente apportate. Eventuali emergenze o irregolarità che dovessero verificarsi in qualunque fase del trattamento di dati personali connesso al Contratto dovranno tempestivamente essere comunicate tra le Parti. A tal fine, Sata Consulting Srl dichiara di aver rilasciato la propria informativa ex art. 13 e 14 Regolamento UE 2016/1679.

15 Divieto di storno di dipendenti

Per i **24** (ventiquattro) mesi successivi alla risoluzione o anticipata cessazione per qualsiasi motivo, le Parti si impegnano a non offrire rapporti di lavoro autonomo o subordinato o di consulenza ai dipendenti, collaboratori o funzionari dell'altra Parte e delle relative Partecipate e Controllate e, comunque, a non instaurare rapporti di tal genere con alcuno di essi, dopo la cessazione del loro rapporto di lavoro con l'altra Parte, senza il consenso scritto di quest'ultima.

Le Parti riconoscono che la violazione dell'impegno di cui al precedente articolo potrebbe causare perdite e danni rilevanti all'altra Parte. Pertanto, in caso di violazione di tale impegno, la Parte inadempiente avrà l'obbligo di versare all'altra Parte, a semplice richiesta scritta di quest'ultima (e fermo restando il diritto della stessa al risarcimento del danno ulteriore), una somma pari all'importo di **12** (dodici) mensilità dello stipendio o corrispettivo lordo percepito dal dipendente, collaboratore o funzionario in questione.

16 Inadempimenti – Risoluzione

In ogni caso in cui il presente Contratto sia risolto per fatto e colpa del Cliente, Sata Consulting srl, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, avrà diritto di trattenere i corrispettivi contrattuali già versati.

CONTRATTO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

In tutti i casi di risoluzione o comunque anticipata cessazione del presente Contratto per qualsiasi motivo consensuale, le Parti concorderanno i termini e le condizioni (anche economiche), per la predisposizione e l'implementazione di un exit plan.

17 Comunicazioni

17.1.1 Ogni comunicazione tra le Parti in merito al Contratto dovrà essere effettuata ai seguenti indirizzi:

- se a Sata Consulting Srl: Sata Consulting Srl
Via Piemonte 18/20 San Martino Siccomario- PAVIA PEC: sataconsultingsrl@legalmail.it
- se al Cliente: indirizzo Sede Cliente

18 Legge applicabile e foro competente

I contratti anche se stipulati con cittadini o enti stranieri o per beni forniti all'estero, sono regolati dalla legislazione italiana vigente.

Il Foro competente per ogni controversia relativa alla presente contratto (comprese quelle relative alla loro validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione) è solo quello della sede di Sata Consulting Srl, fatta salva facoltà della stessa di esprimere, in qualità di attore, un'azione presso la sede, in Italia o all'Estero del Cliente.