

Ai fini dell'identificazione dei soggetti interessati al Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software, si intende per:

- a) **Fornitore:** il soggetto (persona fisica, ente, società) titolare della proprietà del software (Tecnisweb sas di Paolo Scardamaglia);
- b) **Agente:** il soggetto (ente, società) avente titolo a commercializzare e/o prestare i servizi di manutenzione ed assistenza del software;
- c) **Cliente:** il soggetto (persona fisica, ente, società) che richiede e beneficia della consulenza e/o acquista (o acquisisce ad altro titolo) i beni commercializzati dal Fornitore.

Si conviene e si stipula quanto segue:

1. **OGGETTO DEL CONTRATTO** - Con il presente contratto la Tecnisweb sas di Paolo Scardamaglia (Tecnisweb) si impegna a fornire, direttamente o tramite Agente, al Cliente, che accetta, i servizi in ordine ai prodotti Tecnisweb nell'allegato <<A>> in vigore, servizi descritti nei successivi articoli, con le modalità, nei limiti e alle condizioni di cui al presente contratto.

## 2. CONDIZIONI E LIMITI

**2.1** Il presente contratto non è vincolante per Tecnisweb né operativo tra le parti se non a condizione che l'Utente Finale sia titolare della Licenza d'uso dei Programmi;

**2.2** È fatta, in ogni caso, salva la facoltà di Tecnisweb di rifiutarsi di concludere il presente contratto con l'Utente finale;

**2.3** Il presente contratto non è cedibile dall'Utente Finale senza preventiva autorizzazione scritta di Tecnisweb.

## 3. DURATA

**3.1** Il presente contratto è valido dalla data di decorrenza concordata ed andrà a scadere al primo anno della sua stipulazione.

**3.2** Qualora non venga disdetto da una delle parti a mezzo PEC inviata almeno 30 gg. prima della scadenza, il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di dodici mesi ciascuno.

**3.3** Qualora la disdetta scritta non pervenisse entro tale termine sarà facoltà di Tecnisweb addebitare al Cliente l'importo completo del canone per il successivo periodo o validità del contratto.

**3.4** Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di:

- a) omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto;
- b) mancata osservanza delle condizioni qui previste;
- c) non corretto utilizzo di qualsiasi prodotto software di proprietà del Fornitore o dei suoi danti causa.

**3.5** Il Cliente è responsabile della gestione della procedura per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi e dei relativi DataBase, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

**4. SERVIZI**

**4.1** Rientrano nel contratto di Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria i seguenti obblighi del Fornitore:

- a) rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard, sviluppate dal Fornitore, rese necessarie da nuove disposizioni normative che non comportino rifacimenti strutturali dei programmi;
- b) rendere disponibili i miglioramenti tecnici, sviluppati dal Fornitore, apportati ai prodotti software standard;
- c) rendere disponibili le rettifiche, apportate dal Fornitore, ad errori riscontrati nei prodotti software;
- d) aggiornamenti funzionali;
- e) assistenza telefonica e/o tramite e - mail.

**4.2** Il presente contratto non comprende:

- a) prestazioni da svolgersi presso l'Utente Finale;
- b) utilizzo di piattaforme come Teams, Zoom meeting o altri sistemi di Videoconferenze;
- c) tutto quanto non espressamente indicato nel presente e nei successivi articoli;
- d) Tali prestazioni potranno essere rese da Tecnisweb ai suoi prezzi di listino in base a separati contratti.

Al Cliente assistito con regolare Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software, il Fornitore assicura un servizio di Assistenza telefonica o tramite e-mail operativa.

**5. ASSISTENZA TELEFONICA**

**5.1** Tecnisweb garantisce la disponibilità di tecnici specializzati per la ricezione delle comunicazioni telefoniche e/o via e-mail, da parte dell'Utente Finale;

**5.2** Il Cliente potrà avvalersi di questo servizio per avere chiarimenti in merito all'utilizzo dei programmi standard installati dal Fornitore e per i quali sia in essere il Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software;

**5.3** Il servizio non prevede prestazioni diverse dalla risposta telefonica o tramite e-mail;

**5.4** Tecnisweb non è obbligata a fornire il servizio in risposta a richieste che presuppongono un abuso da parte dell'Utente Finale, come nel caso in cui (in via esemplificativa):

- a) l'Utente Finale richiede addestramento o consulenza in ordine alla migliore organizzazione delle proprie procedure, addestramento e consulenza che rientrano in altri servizi da concordare separatamente;
- b) l'Utente Finale non effettua il corso operativo ed usa il servizio come un sostituto di esso.

**5.5** Le chiamate dell'Utente Finale dovranno avvenire sulle linee dedicate di Tecnisweb nei normali orari d'ufficio, con espressa esclusione dei periodi di chiusura aziendale.

**5.6** Il Servizio di Assistenza Telefonica Operativa e/o on line, prestato durante il normale orario di lavoro dal Fornitore in favore del Cliente per i quale sia in vigore il Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software, non dà origine ad alcun specifico addebito.

**6. ESCLUSIONI**

**6.1** Il contratto comprende le sole prestazioni previste all'art. 5.

**6.2** Risultano, fra l'altro, escluse dal servizio le seguenti prestazioni:

- a. Corsi di formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente;
- b. cause accidentali, negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, calamità, fulmini ed allagamenti;
- b) danni provocati da disfunzioni dell'impianto elettrico o dell'impianto di messa a terra;
- c) prodotti ausiliari non idonei e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore;
- d) attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica;
- e) gli interventi di salvataggio o ripristino, ancorché richiesti in seguito a malfunzionamenti o danneggiamenti delle apparecchiature interessanti i supporti magnetici contenenti dati, per i quali è responsabilità del Cliente tenere le opportune copie di sicurezza e conoscere i procedimenti da eseguire per la ricostruzione del contenuto originario, a partire dalle copie suddette;
- f) il caricamento di dati, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- g) i costi di collegamento relativamente all'utilizzo della linea telefonica;
- h) gli interventi di qualsiasi natura presso sedi del cliente;
- i) tutte le attività (ad esempio compilazione di programmi ed elaborazione batch) che impegnino il collegamento in modo continuativo oltre la mezz'ora;
- j) il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino.

**6.3** Il servizio di assistenza non comprende alcuna attività per procedure/programmi che non siano stati forniti dal fornitore e che non siano elencati all'allegato <<A>> del presente contratto.

**7. MANUTENZIONE DEI PROGRAMMI**

**7.1** Nel servizio rientrano le prestazioni necessarie alla rimozione o correzione di eventuali errori contenuti nei programmi, che, in relazione alle circostanze, non possano essere risolti telefonicamente.

**7.2** Il servizio verrà se necessario prestato nel luogo dove sono installati i Programmi secondo il proprio listino vigente all'epoca.

**7.3** L'eliminazione delle anomalie o malfunzionamenti potrà essere effettuata da Tecnisweb mediante l'invio di nuove release correttive dei Programmi.

**7.4** Gli interventi che si rendessero necessari presso l'Utente Finale verranno fatturati da Tecnisweb secondo il proprio listino vigente. Le trasferte da e presso l'Utente Finale verranno assoggettate al rimborso al costo delle spese di viaggio, vitto e alloggio nonché al compenso per il tempo di trasferimento.

**8. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO E DELLA RESPONSABILITÀ**

**8.1** L'unica obbligazione assunta da Tecnisweb con il presente contratto è quella di adoperarsi con la diligenza dovuta e possibile per fornire all'Utente Finale i servizi previsti a mezzo di personale adeguatamente qualificato, con le modalità e alle condizioni previste;

**8.2** In particolare, Tecnisweb non assume responsabilità per i danni di qualunque tipo che dovessero derivare all'Utente Finale per errata o incompleta conoscenza o interpretazione di Norme e leggi o per tardiva conoscenza delle medesime. È responsabilità dell'Utente Finale verificare che i programmi e le nuove release fornite siano congruenti con le disposizioni di Norme di leggi e di regolamenti;

**8.3** Tecnisweb non sarà ritenuta responsabile per eventuali interruzioni o errori o malfunzionamenti dei programmi, anche se derivanti dalla prestazione del suo servizio, se non in caso di dolo o colpa grave, né Tecnisweb sarà responsabile per ritardi o danni dovuti a cause di forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza);

**8.4** In nessun caso, Tecnisweb potrà essere considerata responsabile per disfunzioni o malfunzionamenti dovuti a:

- a. inosservanza da parte dell'Utente Finale delle condizioni stabilite dalla Licenza d'uso;
- b. negligenza o incuria dell'Utente Finale nel seguire le istruzioni per l'installazione, il funzionamento o la manutenzione;
- b) esecuzione da parte di personale non autorizzato da Tecnisweb di riparazioni e/o modifiche ai Programmi;
- c) atti di abuso dell'Utente Finale o di terzi;
- d) cattivo uso o negligenza in genere;
- e) interruzioni di alimentazione elettrica;
- f) scariche elettriche, fenomeni atmosferici, sovratensioni;
- g) inondazioni, incendi, casi fortuiti;
- h) azioni di terzi o qualsiasi altro, fatto fuori controllo di Tecnisweb e non derivante dalle normali condizioni di funzionamento;
- i) guasti dell'hardware dell'Utente Finale o attribuibili alla sostituzione dello stesso da parte dell'Utente Finale.

**8.5** Tecnisweb non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti da virus informatici.

**9. FORZA MAGGIORE**

**9.1** Il termine "FORZA MAGGIORE" è inteso da entrambe le parti come qualsiasi azione o accadimento non prevedibile, inevitabile e indipendente dalla loro volontà, che ritarda, impedisce o sospende in modo temporaneo o permanente la realizzazione del contratto e/o di uno o di tutti gli obblighi vincolati ad esso.

Nel caso di un accadimento di forza maggiore, le due parti dovranno incontrarsi per decidere e prendere le misure appropriate. Qualsiasi parte che decida di invocare la forza maggiore dovrà notificarlo all'altra parte entro quindici (15) giorni tramite PEC, indicando la natura, la data di inizio e la presunta data del termine dell'evento che ha causato la forza maggiore.

Il non rispetto di questi requisiti implicheranno la responsabilità completa e irrevocabile della parte inadempiente per tutti i rischi e le conseguenze dell'evento della forza maggiore. Una parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra per i ritardi o per la mancata esecuzione dei suoi compiti dovuti in via diretta o indiretta a circostanze fuori dal proprio controllo (per esempio caso fortuito, sospensione dei lavori imposta dalla pubblica autorità). In tali casi il rappresentante della Parte interessata notificherà l'evento tempestivamente al responsabile nominato dall'altra parte.

**10. INADEMPIMENTI, SOSPENSIONE E RISOLUZIONE**

**10.1** Tecnisweb avrà altresì facoltà di sospendere, con preavviso di giorni 15, l'esecuzione del contratto qualora l'Utente Finale ritardi i pagamenti dovuti per oltre **30 giorni** e di risolvere il contratto se il ritardo si protrae per oltre **60 giorni**;

**10.2** In nessun caso l'Utente Finale potrà sospendere i pagamenti dovuti, neppure in caso di contestazioni da parte sua, restando inteso tra le parti che ogni contestazione dovrà essere proposta in separata sede;

**10.3** Tecnisweb potrà risolvere il contratto a mezzo comunicazione e-mail, oltre che in caso di ritardo nei pagamenti, in ogni caso di violazione, da parte dell'Utente Finale di una qualsiasi delle clausole o di uno qualsiasi degli obblighi a suo carico discendenti dal presente contratto o dalla Licenza d'uso.

**10.4** Il contratto si intenderà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a) fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico dell'Utente Finale;
- b) risoluzione del contratto di Licenza d'uso.

**10.5** Sia in caso di sospensione, che di risoluzione, l'Utente Finale sarà tenuto al pagamento del canone annuo e degli interessi nella misura di cui sopra.

**11. DISPOSIZIONI GENERALI**

**11.1** Il cliente dichiara di essere nelle condizioni richieste per aver titolo al servizio;

**11.2** Eventuali ulteriori servizi del fornitore non previsti nel presente contratto verranno erogati, se disponibili, alle tariffe vigenti al momento delle prestazioni;

**11.3** In caso di mancato o ritardato pagamento del canone il Fornitore potrà, dandone comunicazione scritta, sospendere il servizio di assistenza e considerare risolto il contratto.

**12. TUTELA DELLA PRIVACY**

**12.1** I dati personali del cliente sono raccolti con finalità di attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni;

**12.2** I dati di cui al punto precedente sono trattati elettronicamente nel rispetto delle leggi vigenti. Il fornitore si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal cliente e di non rivelarle a persone non autorizzate, né ad usarle per scopi diversi da quelli convenuti. Tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta dell'autorità giudiziaria ovvero di altre autorità per legge autorizzate;

**12.3** I dati personali saranno comunicati, previa sottoscrizione di un impegno di riservatezza dei dati stessi, a soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per l'esecuzione del contratto stipulato e diffusi esclusivamente nell'ambito di tale finalità;

**12.4** Il cliente dichiara espressamente di essere stato informato di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e di acconsentire al trattamento dei propri dati personali per le finalità indicate nel presente contratto;

**12.5** Il titolare e responsabile della raccolta e del trattamento dei dati personali è il fornitore, presso la sede aziendale.

**13. CLAUSOLE FINALI**

**13.1** Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del cliente e del fornitore per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

**13.2** È da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

**13.3** Eventuali tolleranze, anche reiterate e prolungate, a violazioni e inottemperanze a clausole del presente contratto non costituiranno precedente e non potranno menomare la validità ed efficacia sia delle clausole non osservate sia di tutte le restanti.

**13.4** Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del presente contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

**14. SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA (OPZIONALE)**

**14.1** Il servizio di teleassistenza, relativamente alle procedure/programmi elencati nell'allegato <<A>>, comprende:

- a) l'avviamento, inteso come assistenza per l'applicazione delle modalità di messa in servizio delle procedure/programmi;
- b) la diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura;
- c) l'intervento per il ripristino delle funzionalità;
- d) l'informazione su singoli test/procedure;
- e) l'assistenza per l'attivazione delle nuove release consegnate dal fornitore in aggiornamento della versione precedente;
- f) la locazione della procedura per il collegamento da remoto tra il sistema del cliente e il sistema del fornitore;
- h) l'esecuzione in simultanea di programmi giudicati critici dal cliente;

**6.2** Tutte le attività di cui sopra potranno essere eseguite dal fornitore in affiancamento simultaneo con il cliente mediante il collegamento fra i due elaboratori;

**6.3** Il servizio di teleassistenza non comprende l'addestramento di personale del cliente addetto al servizio;

**6.4** Il cliente richiede il collegamento al fornitore inviato una mail al servizio di assistenza;

**6.5** La chiamata viene evasa (e il cliente richiamato) dal fornitore secondo la priorità temporale attribuitale;

**6.6** Il servizio di teleassistenza viene erogato secondo il calendario e l'orario di lavoro in vigore presso il Fornitore e precisamente tra le ore 8.30-12.30 e le ore 14.00-18.00 di tutti i giorni lavorativi da lunedì a venerdì.

**Allegato A**

Il Contratto di Manutenzione ed Assistenza Software prevede tra l'altro (elenco non esaustivo):

- 1) Spostamento licenza su altra postazione PC (con annullamento della precedente);
- 2) attivazione licenza per modifica utente (dalla stessa postazione PC);
- 3) installazione licenza su altro PC con disattivazione della precedente;
- 4) assistenza su spiegazioni sull'uso di software e loro funzionalità (non sono incluse le consulenze);
- 5) aggiornamenti vari;
- 6) modelli matematici utilizzati;

Software	Canone base	Validità
AraGasPlus 3.0	20% del costo di listino	Un anno dalla data di stipula del presente contratto
HydroBraPlus	20% del costo di listino	
AraDust	20% del costo di listino	