

## CONTRATTO DI LICENZA D'USO DI SOFTWARE

### Condizioni generali

Le presenti Condizioni si applicano ad ogni "Licenza d'Uso di programmi applicativi".

#### Premesse:

- la società Sabanet S.r.l. (P.IVA 02955210733) con sede legale in Pisa alla via Gioacchino Volpe 74, (denominata nelle presenti Condizioni generali come "Licenziante"), società che opera nel settore informatico, è la creatrice e proprietaria di tutti i diritti di proprietà intellettuale sulle opere dell'ingegno che costituiscono la Piattaforma software denominata "Easy Plan Suite" (come descritto nell'Offerta trasmessa dalla Licenziante al Cliente) ed inoltre fornisce direttamente, o tramite le società Partners, un pacchetto di servizi aggiuntivi accessori alla Piattaforma dei Software gestionali, denominato Support Easy Plan (meglio descritti nelle presenti Condizioni generali);
- il Cliente, acquistando la licenza d'uso di uno o più programmi della Easy Plan Suite e/o di uno o più servizi rientranti nel Support EP, accetta le presenti Condizioni generali, reperibili anche sul sito della società al seguente indirizzo: [www.sabanet.it](http://www.sabanet.it) e dichiara di conoscere ed accettare le caratteristiche e le condizioni dei prodotti e servizi offerti, così come identificati nell'Offerta trasmessa dalla Licenziante e/o dalle società Partners al Cliente e così come disciplinati dalle presenti Condizioni generali. Qualora il Cliente non intenda accettare le presenti Condizioni generali, deve astenersi dall'installare e/o farsi installare e/o dall'acquistare e/o utilizzare uno o più software rientranti nella Piattaforma Easy Plan Suite oppure dall'acquistare e/o comunque godere di uno o più servizi compresi nel Support EP;
- la Licenziante concederà il software gestionale scelto dal Cliente, e rientrante nella Easy Plan Suite, in licenza d'uso al Cliente e/o gli fornirà, direttamente o tramite le società Partners, uno o più servizi compresi nel Support EP secondo le modalità, alle condizioni e a fronte dei corrispettivi risultanti dalle presenti Condizioni generali, dall'Offerta, dal Documento di Licenza d'uso, dal Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas;
- l'utilizzo del software oggetto della licenza da parte del Cliente richiede un hardware compatibile, un accesso ad Internet, una licenza MS Windows ed una licenza SQL Server (DBMS);
- le presenti Condizioni generali utilizzano termini di uso comune nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e, nel caso di eventuali divergenze sulla loro interpretazione o sul loro significato, si terrà presente quanto contenuto nelle principali pubblicazioni della letteratura specializzata in materia.

Le premesse e l'Offerta inviata dalla Licenziante e/o dalle società Partners al Cliente formano parte integrante e sostanziale del contratto disciplinato dalle presenti Condizioni generali.

#### Descrizione della piattaforma

La Easy Plan Suite è una piattaforma software accessibile sia via Internet che in rete locale in funzione delle specifiche e delle opzioni che il Cliente fornirà al momento dell'installazione. Comprende un insieme di software organizzati in un ecosistema di risorse a supporto della crescita delle attività aziendali in grado di realizzare le migliori condizioni di interconnessione delle strutture e dei processi con un valore superiore che deriva non solo dalle sue caratteristiche, ma dalla sua capacità di collegare strumenti, team, dati e processi interni ed esterni. La Suite è strutturata su pacchetti e moduli gestionali (basic, advanced e full) modulabili e personalizzabili, integrata da strumenti e servizi di sviluppo e consulenza in grado di soddisfare ogni esigenza e necessità operativa delle PMI, ed in particolare nei settori della Sicurezza, Vigilanza, Strutture Sanitarie e RSA.

Le licenze d'uso possono essere rilasciate, per i moduli stabiliti nel "Documento di Licenza d'Uso" sottoscritto, sia in modalità Enterprise ("E") che Small Business ("SB"), ossia:

Modalità "E": la licenza emessa per l'utilizzo del Software Easy Plan Suite è attivabile su infrastrutture hardware ed applicativi software in gestione esclusiva dal Cliente.

Modalità "SB": la licenza emessa per l'utilizzo del software Easy Plan Suite è accessibile via Internet in ambito SaaS (Software as a Service).

Entrambe le modalità non presentano alcun vincolo sul numero degli utenti (concorrenti o, in alternativa, nominali ed eventuali utenti esterni) che potranno collegarsi al software. Il Cliente si obbliga a fornire i dati relativi agli utenti da autorizzare ai quali sarà rilasciato una username ed una password di accesso. E' obbligo reciproco delle Parti assicurare il continuo aggiornamento dei dati nel rispetto della normativa vigente.

La modalità di rilascio è espressamente indicata nel documento "Documento di Licenza d'Uso" consegnato dal Licenziante al Cliente. Il Contratto, in entrambi i casi, riguarda esclusivamente la concessione da parte della Licenziante di una Licenza d'Uso e in nessun caso si potrà intendere come una cessione di beni. In base a tale accordo la Licenziante fornisce al Cliente la Licenza d'Uso per i moduli indicati nel Documento di Licenza d'Uso ed il Cliente si impegna a fare di questi l'uso autorizzato.

Per individuare la tipologia di licenza di uno o più software rientranti nella Piattaforma Easy Plan Suite oppure i servizi compresi nel Support EP oggetto dell'accordo si deve fare riferimento all'Offerta, al Modulo d'ordine e Contratto di Fornitura del Servizio Saas ed al "Documento di Licenza d'Uso" sottoscritti dal Cliente. In essi sono indicati, nel dettaglio, i prodotti e/o i servizi compresi nella licenza d'uso e forniti al Cliente nonché i relativi corrispettivi.

I documenti citati, emessi dalla Licenziante e/o dalle società Partners, costituiscono l'intero accordo tra le Parti che si perfeziona con la firma per accettazione del Modulo d'ordine e Contratto di Fornitura del Servizio Saas e del "Documento di Licenza d'Uso".

#### Definizioni

Con il termine "Licenziante" salvo quanto diversamente specificato, si intende la società Sabanet S.r.l. in quanto produttore del Programma, della sua manutenzione ed evoluzione e detentore di tutti i diritti di proprietà industriale ed intellettuale.

Con il termine "**Partners**" si intendono le società con le quali Sabanet S.r.l. collabora. Si precisa che la società Licenziante e le società Partners hanno sottoscritto accordi di collaborazione in outsourcing per i servizi legati all'utilizzo dei Programmi oggetto della Licenza d'Uso e che detti accordi sono a tutt'oggi in essere.

Con il termine "**Cliente o Licenziatario**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma e alle condizioni stabilite.

Per "**Parte o Parti**" del Contratto si intendono la Licenziante, le società Partners, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Con il termine "**Programma**" si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti.

Per "**Programma personalizzato**", invece, 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 dalla Licenziante di utilizzare il Programma, a fronte del pagamento di un corrispettivo.

Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) fisica o virtuale sulla quale il Programma può essere usato dal Cliente in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso. In caso di macchina virtuale, la identificazione della Macchina specificata include, oltre alla macchina fisica su cui è ospitata la macchina virtuale, anche la potenza elaborativa di processore assegnata alla partizione virtuale.

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 sia direttamente sia attraverso un programma multiplexing o un server applicativo,

Per "**Utente Concorrente**" si intende una persona, un'applicazione o un dispositivo che si è connesso al Programma oggetto della Licenza d'uso o qualsiasi suo componente sia direttamente sia attraverso un programma multiplexing o un server applicativo.

Per "**Utente Esterno**" si intende esclusivamente una persona che non fa parte dell'organizzazione aziendale; quindi Parte terza correlata che agisce per conto del gruppo aziendale del Cliente. A titolo di esempio non esaustivo sono Utenti esterni i clienti e i fornitori del Cliente. Si considerano Utenti esterni gli Agenti plurimandatari. Non sono invece Utenti esterni oltre ai dipendenti, anche i collaboratori a contratto e gli Agenti monomandatari. Un utente con più connessioni al Programma, viene considerato come un solo utente (concorrente o nominale o esterno). Fa eccezione il caso in cui più connessioni vengono eseguite da un programma multiplexing, un server applicativo, o altri programmi che si connettono al Programma oggetto della Licenza d' uso o qualsiasi suo componente fornendo accesso per conto di altri utenti; in questo caso ogni utente (concorrente o nominale o esterno) di quel programma multiplexing è un utente del programma oggetto della licenza d'uso.

## 1. OGGETTO DELLA LICENZA D'USO

1.1. Forma oggetto del Contratto la cessione in uso - non esclusivo, non trasferibile, non duplicabile ed in formato eseguibile - al Cliente del programma indicato nel "Documento di Licenza d'Uso" alle condizioni indicate nel Modulo d'ordine e Contratto di Fornitura del Servizio Saas sottoscritto dal Cliente.

1.2. Il Programma ordinato dal Cliente è stato scelto dal Cliente stesso in base alle proprie esigenze. Il Cliente è unico responsabile della scelta del programma ed è sua cura ed onere verificare che le apparecchiature cui è destinato il Programma abbiano configurazione coerente al loro funzionamento.

1.3. Con la Licenza d'Uso il Cliente acquisisce, altresì, il diritto alla consultazione della documentazione tecnica o altro materiale di supporto tecnico rilasciato dal Produttore relativo ai programmi oggetto della Licenza d'uso. Detto materiale può essere rilasciato dal Produttore sia su supporto magnetico, a corredo del programma standard oggetto della Licenza d' uso, sia attraverso collegamento Internet.

1.4. La fornitura della versione di Programma in formato sorgente non è prevista così come è escluso dalla Licenza qualsiasi servizio di predisposizione dell'ambiente operativo, personalizzazioni, collegamenti ad altre procedure, conversione e caricamento di dati, sviluppo e consulenza oggetto di eventuale apposito accordo.

1.5. I servizi di manutenzione dei programmi e di assistenza, sono regolati dai documenti e dalle specifiche Condizioni previste per il pacchetto "Support EP" a cui essi rimandano.

1.6. In caso di rilascio della licenza d'uso in versione "E" la stessa è rilasciata per un solo dominio, ossia l'indirizzo al quale la piattaforma potrà essere raggiungibile dal browser, e per una sola directory di tal dominio. Tuttavia il Cliente può:

a. variare la Macchina Specificata o effettuarne incrementi o riduzioni o incrementare il numero di utenti (nominali o concorrenti o esterni) previa comunicazione scritta e confermata dalla Licenziante, fermo restando che tale variazione può comportare il versamento di un corrispettivo di adeguamento delle Licenze d'uso.

b. usare temporaneamente il Programma su di una macchina sostitutiva per tutto il tempo che la Macchina Specificata resta inutilizzabile;

c. effettuare operazioni di compilazione o di assemblaggio del Programma su un'altra macchina qualora la Macchina Specificata non presenti una configurazione sufficiente a tale scopo.

## 2. DECORRENZA E DURATA DELLA LICENZA - RECESSO

2.1 Gli effetti giuridici del contratto di Licenza d'uso decorrono dalla data di sottoscrizione del "Documento di Licenza d'uso" ovvero dalla data in esso indicata e per la durata indicata dal Modulo d'ordine e Contratto di Fornitura del Servizio Saas. Alla prima scadenza contrattuale l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle Parti comunicata alla controparte tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o lettera raccomandata a.r. con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

2.2 Il contratto di Licenza d'Uso di qualsiasi Programma può essere disdetto dal Cliente mediante P.E.C (Posta Elettronica certificata) o raccomandata a.r. con formale recesso da inviare al Fornitore con preavviso di almeno 3 (tre) mesi salvo diverse pattuizioni indicate nel Modulo d'Ordine e di Contratto di Licenza d'Uso e Fornitura Servizio Saas.

2.3 La Licenziante può revocare qualsiasi Licenza con effetto immediato qualora il Cliente non adempia alle obbligazioni previste dalle presenti Condizioni.

2.4 La disdetta o la revoca del contratto di Licenza d'uso comporta la sospensione di tutti i servizi ed accessi ed impegna il Cliente agli obblighi di cui al punto 10.3.

### **3. PROPRIETA' DEI PROGRAMMI – LIMITI DELLA LICENZA D'USO**

3.1 Per quanto riguarda le condizioni che disciplinano la materia sulla proprietà dei prodotti software, si deve fare riferimento alla normativa vigente in materia di Diritti d'Autore (legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modificazioni) e alle altre norme vigenti in tema di proprietà intellettuale. In particolare:

3.2 I programmi oggetto della fornitura e della licenza d'uso sono di esclusiva proprietà del legittimo Produttore, ovvero del Licenziante che esercita ed è titolare di tutti i diritti previsti dagli artt. 64-bis, 64-ter e 64-quater L. 633/1941 nonché delle altre norme vigenti, e che pertanto ne consente l'uso solo ed esclusivamente al Cliente nei limiti di quanto indicato nelle presenti condizioni generali di contratto, e del pari, ogni eventuale modifica, aggiornamento e/o sviluppo di opere derivate saranno di esclusiva proprietà della Licenziante.

3.3 Eventuali personalizzazioni di programmi realizzate dalla Licenziante su specifiche indicazioni del Cliente sono frutto dell'opera dell'ingegno dei dipendenti della Licenziante e saranno comunque considerate di proprietà della Licenziante e pertanto possono essere cedute dalla Licenziante ad altri Clienti e possono essere inserite totalmente o parzialmente nel Programma Standard della Licenziante, senza nulla dovere al Cliente, anche se realizzate su richiesta e analisi dello stesso. Resta inteso che le modifiche ai programmi che dovessero essere realizzate dal personale del Cliente saranno di sua proprietà e non potranno essere licenziate a parti terze senza il suo consenso scritto.

3.4 Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi di cui alle presenti Condizioni - inclusa la riproduzione non autorizzata dei Programmi e l'acquisizione e/o l'alienazione, anche gratuite, non autorizzata di copia degli stessi - è legalmente perseguitabile.

3.5 E' vietato l'utilizzo delle procedure per erogare servizi mediante collegamento locale e/o remoto ad altri soggetti, salvo autorizzazione della Licenziante.

3.6 Il Cliente è consapevole che le procedure saranno funzionanti solo sull'elaboratore del tipo dichiarato come "Macchina Specificata" nella documentazione contrattuale.

### **4. DIVIETI AL CLIENTE**

4.1 I programmi non sono cedibili a terzi, né il cliente può consentire a terzi non autorizzati l'uso, la riproduzione, il noleggio, il prestito, il caricamento e/o qualsiasi altra facoltà riservata. E' fatto espresso ed assoluto divieto al Cliente di trasferire direttamente o indirettamente a terzi, a qualsiasi titolo, i programmi oggetto di fornitura in Licenza d'Uso o copia degli stessi.

4.2 Nel caso di cessione a qualsiasi titolo dell'elaboratore sul quale sono installati i programmi, il Cliente ha l'obbligo di cancellare i programmi installati, prima della consegna a terzi della macchina stessa.

4.3 Il Cliente non può cedere o trasferire a terzi il Contratto, la Licenza o il Programma così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dalle presenti Condizioni senza il preventivo consenso scritto della Licenziante.

4.4 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emessa la Licenza d'Uso, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, il Cliente deve darne preventiva comunicazione scritta alla Licenziante affinché la stessa abbia la possibilità di accertare che non si sia verificato un trasferimento di proprietà e possa eventualmente fornire nuove chiavi d'accesso all'uso dei programmi.

4.5 Il Cliente non può concedere a terzi sub licenze sul Programma, né consentire a terzi non autorizzati l'uso, la riproduzione e/o qualsiasi altra facoltà riservata.

4.6 Il Cliente non può accedere al sistema per il tramite di un'interfaccia che non sia quella fornita o autorizzata dalla Licenziante.

4.7 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

### **5. OBBLIGHI E VINCOLI**

5.1 Il Cliente si impegna a prendere tutte le necessarie precauzioni mediante istruzioni, accordi o altri mezzi idonei allo scopo, con tutte le persone autorizzate ad avere accesso al Programma al fine di rispettare le obbligazioni di cui alle presenti Condizioni. In Particolare il Cliente si impegna:

- a. a non trasferire a terzi il Programma (incluse traduzioni, compilazioni e copie integrali o parziali del medesimo nell'ambito di modifiche, lavori derivati, aggiornamenti, ecc.) senza il preventivo consenso scritto della Licenziante;
- b. a non manomettere, modificare, convertire, decodificare, decompilare, disassemblare i Programmi o manomettere, modificare o rimuovere il copyright ed i marchi o qualsiasi altro particolare attestante la proprietà dei Programmi;
- c. a non mettere a disposizione di terzi il Programma a meno che non si tratti di persone autorizzate dal Cliente ad avere accesso remoto al Programma con finalità strettamente connesse all'uso autorizzato del medesimo;
- d. a riprodurre e includere eventuali informazioni relative al copyright e ogni altra indicazione relativa a diritti di proprietà su ogni copia autorizzata del Programma;
- d. a mantenere registrazione del numero e ubicazioni di tutte le copie autorizzate del Programma e ad informare per iscritto la Licenziante se il Programma o copie del medesimo fossero conservati in ubicazioni diverse da quelle della Macchina Specificata o se venissero sottratte da ignoti;

e. prima di alienare o destinare ad altro scopo qualsiasi supporto fisico del Programma, ad assicurarsi che il Programma in esso contenuto sia stato interamente cancellato.

5.2 Il Cliente sin da ora autorizza la Licenziante ad accedere al sistema, nelle modalità che le stesse Parti concorderanno, e si impegna altresì a fornire i dati necessari alla verifica dell'utilizzo dei Programmi oggetto della Licenza.

5.3 Il Cliente, fatto salvo eventuale divieto espresso sulla Licenza o in altro documento, autorizza la Licenziante ad utilizzare il proprio nominativo ovvero il proprio marchio e/o logo e/o link, quale referenza su materiale pubblicitario stampato o pubblicato sul proprio sito Web solo se previamente richiesto per iscritto a mezzo PEC o a mezzo raccomandata A/R. Solo dopo essere stata autorizzata, la Licenziante potrà richiedere al Cliente la fornitura del logo aziendale (formato .jpg), del nome del sito aziendale a cui collegare il link ed eventuale breve testo descrittivo. Nel caso il permesso fosse accordato, si precisa che l'utilizzo del materiale fornito è da considerarsi effettuato in forma del tutto gratuita e che in qualsiasi momento potrà essere esercitato il diritto all'oscuramento del materiale sopra indicato da parte del Cliente.

## 6. IMPEGNI DEL CLIENTE PER IL CORRETTO UTILIZZO DEL PROGRAMMA

6.1 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 suggerite o richieste dalla Licenziante.

6.2 Il Cliente è inoltre responsabile della scelta e dell'uso di ogni altro tipo di programma, macchina o servizio che userà con il Programma oggetto della Licenza, nonché del regolare aggiornamento dei sistemi operativi interessati al funzionamento ottimale dei programmi stessi. La Licenziante non è in alcun modo responsabile dell'adeguatezza della Macchina indicata sul "Documento di Licenza d'Uso" e/o nel Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas.

6.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software che gli elaboratori e le varie unità periferiche e dispositivi aggiuntivi devono avere per l'installazione ed il corretto funzionamento dei programmi così come descritti nell'allegato "Requisiti Tecnici".

6.4 E' esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per quanto riguarda 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 dai programmi stessi.

6.5 E' cura del Cliente porre in essere tutti i controlli sui dati, le elaborazioni e le stampe risultanti dall'applicazione dei programmi.

6.6 E' pure 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 dei programmi personalizzati dopo qualsiasi modifica agli stessi;
- d. mantenere aggiornata la sua copia del Programma.

Nel caso di rilascio di licenza d'uso "SB" i punti b) e c) sono in capo alla Licenziante.

6.7 Il Cliente metterà a disposizione del Licenziante gli strumenti tecnologici a cui è destinato il programma, per consentirne l'installazione. Esaurita la fase di installazione e trascorsi trenta giorni senza che siano pervenute da parte del Cliente delle contestazioni specifiche, il programma si intenderà accettato, ritenendosi il periodo di tempo sopra indicato adeguato alle verifiche di idoneità del programma stesso da parte del Cliente.

E' impegno del Cliente verificare costantemente l'assenza di anomalie ed informare immediatamente la Licenziante delle irregolarità riscontrate al fine di consentire il tempestivo intervento della stessa.

6.8 Qualora il Cliente intercettasse gravi malfunzionamenti sui programmi concessi in Licenza d'Uso dovrà fornire comunicazione delle eventuali anomalie entro 20 giorni dalla scoperta delle stesse tramite P.E.C. o raccomandata a/r allegando eventuale documentazione probante. Il mancato rispetto del termine indicato comporterà il respingimento di ogni pretesa e/o rivalsa.

## 7. GARANZIA SUL PROGRAMMA IN LICENZA D'USO

7.1 Il Programma è fornito così com'è nella sua versione di rilascio più recente disponibile al momento dell'installazione.

7.2 La Licenziante garantisce che le funzioni contenute nel Programma sono in grado di eseguire al momento della consegna le operazioni richieste dal Cliente e previste nelle relative specifiche tecniche ma, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, non può garantire che possano soddisfare tutte le esigenze del Cliente nel caso di attività di personalizzazione che abbiano comportato sviluppi e/o implementazioni o che le operazioni del Programma possano svolgersi senza interruzioni od errori o che tutti i difetti contenuti nel Programma possano essere prontamente corretti.

7.3 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, purché tali anomalie siano riconducibili alle funzioni previste e illustrate nelle descrizioni commerciali dell'applicazione.

7.4 La Licenziante si impegna a risolvere tempestivamente malfunzionamenti dei Programmi e gli eventuali difetti di cui al punto 7.2 evidenziati dal Cliente. Tempi e modi per la rimozione del difetto sono stabiliti nell'allegato modulo denominato Services Level Agreement "SLA".

7.5 Se il software standard è stato concesso in Licenza al Cliente a scopo di valutazione o dimostrazione, esso viene fornito nello stato di fatto in cui si trova, senza che vi sia alcuna garanzia.

7.6 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'Uso, in assenza di Contratto di Manutenzione, decade con il rilascio da parte del Produttore di una nuova versione. Nel caso in cui una nuova versione sia distribuita prima del limite minimo di garanzia stabilito per legge la Licenziante si impegna a fornire la nuova versione comprensiva della rimozione del difetto, senza che ciò implichia la sottoscrizione di un Contratto di Manutenzione.

7.7 In presenza di sottoscrizione del Contratto di Manutenzione la garanzia è estesa a tutta la durata dello stesso.

7.8 La garanzia comprende esclusivamente quanto precisato ai precedenti paragrafi.

7.9 La garanzia e la concessione decadono per qualsiasi modifica hardware e/o software che di fatto annulli o disturbi il regolare funzionamento dei programmi e che non sia realizzata o autorizzata dalla Licenziante.

7.10 La garanzia non è applicabile in seguito a modifiche legislative, fiscali, previdenziali o contrattuali emanate dopo il rilascio del Programma. Tutto ciò è invece regolamentato dal Contratto di Manutenzione.

7.11 Il Produttore e la Licenziante non assumono alcuna obbligazione e non prestano altra garanzia oltre a quella espressamente descritta nelle presenti Condizioni o prevista a norma di legge.

## 8. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DELLA LICENZIANTE

8.1 Sempre fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o della Licenziante, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al cattivo funzionamento dei programmi in oggetto, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato nell'ultimo anno di servizio, dal Cliente a titolo di corrispettivo per la Licenza d'Uso del modulo applicativo contenente il programma che ha provocato il danno. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni danno, se indiretto.

8.2 Le suindicate limitazioni si applicano per responsabilità sia contrattuali che extracontrattuali, ma non si applicano ai seguenti casi:

- a. violazione di brevetti o di diritti di autore;
- b. danni fisici alla vita o alla salute di persone e/o danni a cose o a persone causati esclusivamente da negligenze del Produttore.

8.3 In nessun caso il Produttore e/o la Licenziante possono essere ritenuti responsabili:

- a. di mancati guadagni, mancati risparmi, danni accidentali, imprevedibili, conseguenti o indiretti derivanti:

\* dall'uso del Prodotto da parte di soggetti non autorizzati;

\* dal suo mancato uso;

\* dal suo non corretto uso;

\* dall'incompatibilità del Prodotto con altri prodotti software o con sistemi hardware utilizzati dal Cliente;

\* dalla perdita, alterazione o modifica di dati o programmi;

\* dall'impossibilità da parte della Licenziante di fornire servizi non compresi;

\* dall'utilizzo di hardware e/o software non corrispondenti ai requisiti minimi tecnici richiesti dalla Licenziante ivi compresi problemi di funzionamento dei server e DBMS (SQL Server) messi a disposizione dal Cliente;

- b. di ogni richiesta di danni avanzata da terzi nei confronti del Cliente, con l'eccezione di quanto previsto nell'articolo Brevetti e Diritti di Autore, anche nel caso in cui la Licenziante sia stata avvertita della possibilità di tali danni, perdite o richieste di risarcimento.

8.4 I termini per la consegna dei programmi e per l'installazione ed addestramento del personale eventualmente concordati, sono indicativi e quindi non vincolanti per la Licenziante.

8.5 Il Cliente assicura che tutte le informazioni che saranno inserite nel software e/o pubblicate sul web sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto d'autore, segni distintivi, brevetti per invenzione industriale, diritti alla privacy ecc.). Il Cliente è titolare dei suoi dati e si assume ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto dei dati medesimi e/o delle comunicazioni effettuate tramite il Programma, esonerando espressamente la Licenziante da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. E' pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità della Licenziante in ipotesi di pubblicazione non autorizzata di informazioni immesse nello Spazio Web a disposizione del Cliente. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne la Licenziante ed il Produttore da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute dalla Licenziante e/o dal Produttore quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello Spazio Web o tramite il software, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Qualora le informazioni abbiano carattere di pubblicità il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.

## 9. CORRISPETTIVI E PAGAMENTO

9.1 L'utilizzo della piattaforma prevede il pagamento di un canone annuo ad importo fisso calcolato secondo quanto previsto nel "Documento di Licenza d'Uso" e/o nel dal Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e Fornitura del Servizio Saas. La fatturazione avverrà per dodicesimi a cadenza mensile anticipata la cui decorrenza è espressa al precedente art. 2 ed il pagamento sarà effettuato a mezzo RB con scadenza a 30 gg. d.f.f.m.

Il canone, se non diversamente concordato, è comprensivo dei servizi di manutenzione, assistenza ed aggiornamenti del software. Tali servizi, che sono parte del pacchetto "Supporto EP" come precisato nelle premesse, potranno essere affidati e quindi svolti dalle società Partners alle stesse condizioni contrattualizzate fermo restando la responsabilità della Licenziante. Non sono invece compresi nel canone le attività di analisi, configurazione, migrazione, formazione ed addestramento on site e/o on line. Tali servizi aggiuntivi rientrano nel pacchetto "Supporto EP" e sono oggetto di autonomo accordo commerciale anche se previsti dal Modulo d'ordine e Contratto di Fornitura del Servizio Saas.

Gli aggiornamenti, per la versione "E", avverranno previa autorizzazione del Cliente di accesso al server ove è installata la piattaforma. I canoni saranno rivalutati in funzione dell'inflazione (dati NIC – Indice Prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatisi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce. In caso di variazione negativa dell'indice ISTAT – NIC, nell'annualità in cui ciò si dovesse verificare, i canoni non subiranno incrementi. Se l'inizio del primo periodo di decorrenza del canone decorrerà dall'anno successivo a quello in corso alla data del contratto, l'importo contrattuale dovrà essere considerato nella misura rivalutata in funzione dell'inflazione (dati NIC). Fatta salva la possibilità di disdetta di cui ai punti 2.2 e 10, il Cliente sottoscrivendo il contratto di licenza d'uso si impegna fin d'ora ad accettare irrevocabilmente tali variazioni.

Alla scadenza contrattuale la Licenziante potrà comunque revisionare le condizioni contrattuali dandone comunicazione al Cliente almeno 3 mesi prima rispetto alla data di scadenza.

In considerazione del fatto che il corrispettivo viene pattuito in funzione di alcuni parametri quali: il numero di dipendenti gestiti, il numero di utenti che accedono alla piattaforma, il numero di aziende gestite, il Cliente si impegna sin da ora a dare tempestiva comunicazione alla Licenziante relativa a qualsiasi modifica che lo stesso introduca al proprio ambiente elaborativo tale da incidere, a seconda della modalità di rilascio delle Licenze d'Uso, sulla determinazione dei corrispettivi. In tale ipotesi la Licenziante comunicherà al Cliente i corrispettivi applicabili ed i rispettivi canoni verranno di conseguenza adeguati.

9.2 Per la versione "SB" il canone include la possibilità di effettuare un numero illimitato di accessi al sistema. Lo spazio di archiviazione dei documenti è di 100 GB. Eventuali necessità superiori al limite indicato saranno oggetto di richiesta specifica alla Licenziante che si riserva di valutarne la sostenibilità e gli eventuali costi aggiuntivi da addebitare.

9.3 In caso di mancato o ritardato pagamento anche parziale delle somme a qualsiasi titolo dovute dal Cliente e anche in caso di conseguenti azioni da parte della Licenziante, giudiziali ed extragiudiziali, per il recupero del credito, saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002. Ritardi di pagamento, anche parziali, superiori ai 60 giorni potranno comportare, a discrezione della Licenziante, la risoluzione della concessione di Licenza d'Uso.

9.4 Ogni e qualsiasi credito, scaduto e non pagato, anche per partire estranee al presente contratto che Sabanet S.r.l. vantesse nei confronti del Cliente, fa automaticamente sospendere l'obbligo della Sabanet di erogare tutti i servizi ed accessi fino al saldo delle partite scadute.

9.5 Nel caso in cui il Cliente decidesse di rimandare l'uso parziale o totale del Programma oggetto della Licenza, ciò non modificherà i termini di pagamento dei corrispettivi previsti nella Licenza.

9.6 Qualora il Cliente contesti totalmente o parzialmente una fattura in scadenza relativa al presente Contratto, questi dovrà, non appena possibile, inviare comunicazione scritta alla Licenziante mediante P.E.C. o raccomandata motivando la contestazione. Ove una tale comunicazione non sia inviata alla Licenziante nel termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa fattura da parte del Cliente, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

## 10. RECESSO DEL CLIENTE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI LICENZA D'USO

10.1 Il Contratto, salvo quanto previsto al punto 9.3, potrà essere risolto dal Cliente secondo le modalità previste al punto 2.2. Si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a. Per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento dei programmi, come indicato al precedente punto 5 e relativi sottopunti, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o la Licenziante possono avvalersi per tutelare i loro diritti.
- b. Per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato.
- c. In tutti i casi in cui la Licenziante ravvisi l'utilizzo a fini criminali o contrari all'ordine pubblico od alla legge da parte del Cliente o, comunque, quando legalmente richiesto da Pubbliche Autorità.

10.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, la Licenziante comunicherà tramite P.E.C. o con lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'intenzione di avvalersi della clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

10.3 La risoluzione del contratto comporterà la sospensione di tutti i servizi ed accessi. Pertanto il Cliente con contratto in modalità "E" dovrà, entro 30 giorni dalla risoluzione del Contratto, distruggere tutte le copie dei programmi e della documentazione in suo possesso. A tale scopo il Cliente autorizza il personale della Licenziante ad accedere presso i locali della propria azienda per controllare l'avvenuta cancellazione o per eseguirla direttamente.

Il Cliente in modalità "SB" subirà l'inibizione al servizio allo scadere dei 90 giorni dalla risoluzione del contratto. In tale periodo sarà garantito l'accesso per il recupero dei propri dati. Trascorsi 180 giorni dalla data di risoluzione del contratto la Licenziante renderà definitivamente indisponibili i dati presenti sui propri server. In tale periodo il Cliente potrà richiedere alla Licenziante estratti e/o tabelle dei dati contenuti nel database. Allo scadere del termine la Licenziante potrà cancellare i dati in conformità alle disposizioni previste dal GDPR, fatti salvi quelli soggetti ai termini di prescrizione previsti dalle vigenti norme civilistiche e fiscali.

10.4 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto della Licenziante al risarcimento del danno per le inosservanze contrattuali del Cliente, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

## 11. RISERVATEZZA

La Licenziante e le società Partners si impegnano a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verranno a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale della Licenziante e/o dalle società Partners o con la collaborazione del Cliente, relativamente alla prestazione dei servizi di cui al presente Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti. Qualora tuttavia detti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti essi saranno di esclusiva proprietà della Licenziante che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica, fatto salvo quanto stabilito al punto 3.3, ultimo periodo.

## 12. FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

### 13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Sabanet S.r.l. opera nel rispetto dei dettami previsti dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy) secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003, così come modificato ed integrato dal Regolamento UE n. 2016/679, e monitora costantemente che tali aspetti vengano rigorosamente controllati e migliorati, anche attraverso il continuo aggiornamento e studio di tutti gli ulteriori provvedimenti emessi dal Garante in materia di privacy, con particolare riferimento alle telecomunicazioni e servizi cloud e servizi telematici in genere. I dati personali saranno trattati solo per l'esecuzione del contratto. Ove non diversamente esplicitato nell'offerta dello specifico servizio cloud/web, i dati oggetto di trattamento ai fini dell'esecuzione del Contratto sono ospitati nel Data Center di proprietà di OVH S.r.l., Largo Volontari del Sangue, 10 – 20097 San Donato Milanese (MI).

Per i servizi di Disaster Recovery si utilizzano infrastrutture di fornitori Sabanet, esclusivamente all'interno del territorio comunitario. I dati oggetto del contratto potranno essere comunicati a terzi fornitori certificati ISO 27001 (27017 – 27018), aventi sede all'interno dell'Unione Europea in conformità e nei limiti di cui alla succitata normativa, previa autorizzazione da parte del titolare. Sabanet, inoltre, ha attuato e mantiene un sistema di sicurezza delle informazioni che è conforme alle prescrizioni di cui alla certificazione ISO 27001.

Sabanet si impegna a non utilizzare le informazioni personali raccolte per fini di marketing e pubblicità senza esplicito consenso e si impegna a non divulgare i dati del Cliente a meno di richiesta da parte di autorità competente.

In caso di incidente riguardante dati personali (Data Breach), Sabanet si impegna a comunicarlo al cliente, tramite mail/PEC immediatamente dalla scoperta dell'incidente; allo stesso modo l'incidente sarà comunicato al Garante della Privacy come previsto dalla legislazione vigente.

### 13. CLAUSOLE FINALI

13.1 Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle Parti.

13.2 Ogni modifica delle condizioni e dei termini del Contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

13.3 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata.

13.4 In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il Cliente dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) ed in particolare riguardo ai diritti riconosciuti ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR. Lo stesso acconsente al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

13.5 Il presente Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra la Licenziante e il Cliente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nel Contratto e pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, sono le pattuizioni contenute nel presente Contratto a prevalere.

### **Servizio di Manutenzione ed Assistenza di Programmi Applicativi (Support EP)**

Le presenti Condizioni Generali del Servizio di Manutenzione ed Assistenza di Programmi Applicativi si applicano ad ogni " Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas " sottoscritto dal Cliente ed il Cliente, con la sottoscrizione delle clausole in esso richiamate, accetta le presenti Condizioni Generali relative al Servizio di Manutenzione ed Assistenza.

#### **Definizioni**

Si rimanda al paragrafo delle presenti Condizioni Generali riferite al "Contratto di Licenza d'Uso di Software".

#### **1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA SU PROGRAMMI APPLICATIVI**

1.1 Il servizio è applicabile a tutti i programmi della Piattaforma nelle versioni per i quali il Produttore ha dichiarato il supporto di manutenzione, appartenenti ai moduli applicativi concessi in uso al Cliente sottoscrittore del Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas.

1.2 Il servizio conferisce al Cliente il diritto di ricevere per l'intera durata di validità del Contratto (o tramite supporto magnetico o via internet), tutte le modifiche e/o aggiunte ai programmi della Piattaforma predisposte dal Produttore conseguenti a:

- variazioni di leggi e di norme in materia civilistica e fiscale, che inducano indispensabili cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni attualmente svolte dai programmi, fatto salvo quanto precisato al punto 2.1;
- modifiche atte a migliorare o espandere le prestazioni dei programmi, decise e apportate dal Produttore, anche non dipendenti da quanto indicato al punto precedente, ma sempre riferite esclusivamente all'ultima versione dei programmi;
- programmi corretti o modificati per l'eliminazione di eventuali anomalie riscontrate.

1.3 Il servizio conferisce altresì, al Cliente il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità del Contratto, supporto tecnico telefonico e/o mail riguardante i seguenti tipi di problemi:

- chiarimenti su dubbi operativi;
- diagnosi di situazioni anomale dell'elaborazione dei dati che richiedano risposta urgente;

- c. assistenza per il ripristino delle funzionalità;
- d. assistenza per l'attivazione delle nuove versioni dei programmi rilasciate dal Produttore.
- e. informazioni relative alle modifiche e/o aggiunte dei programmi rilasciate dal Produttore di cui al punto 1.2

## 2. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

- 2.1 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 del medesimo.
- 2.2 Il servizio non comprende i tempi e costi d'installazione, l'eventuale costo dei supporti fisici contenenti gli aggiornamenti e le spese di spedizione del materiale hardware modificato o aggiunto.
- 2.3 Inoltre il servizio non comprende eventuali tempi di assistenza, addestramento alle modifiche, interventi di conversione e riallineamento dati e riallineamento delle personalizzazioni.

## 3. LIMITI DEL SERVIZIO

- 3.1 Il Cliente è consapevole che ciascuna copia di Programma sarà funzionante solo sull'elaboratore del tipo per il quale è stata rilasciata e - ove dichiarato e pattuito - per il numero massimo di utenti contemporanei indicati nel Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas.
- 3.2 E' esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda 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 dai programmi stessi. In nessun caso l'assistenza telefonica può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo.
- 3.3 Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, la Licenziante garantisce l'evasione delle chiamate in base alla priorità delle richieste ed alla gravità della problematica in linea con i principi espressi nel documento SLA.
- 3.4 Il servizio è attivo durante il normale orario di lavoro, ovvero da Lunedì a Venerdì, ore 9-13 e 14-18 dei soli giorni feriali. Il servizio non è disponibile nei giorni di festività e nel periodo di chiusura estiva o di fine anno.
- 3.5 Il servizio non può essere applicato per risolvere problemi che comportino attività particolari sui dati memorizzati.
- 3.6 Per problemi particolarmente complessi è discrezione della Licenziante stabilire se siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la comprensione e risoluzione.
- 3.7 Il servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 (quindici) minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti.
- 3.8 Nel caso di chiamata telefonica a carico della Licenziante, per il tempo eccedente i 15 (quindici) minuti di connessione potrà essere addebitato anche il costo degli scatti telefonici risultanti dalla distinta della Licenziante della connessione telefonica.

## 4. TRASFERIBILITÀ DEL SERVIZIO

- 4.1 Il Servizio di Manutenzione su Programmi non è cedibile a terzi.
- 4.2 Gli obblighi e/o i diritti assunti col presente ordine non potranno essere trasferiti a terzi dal Cliente.
- 4.3 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stato emesso il Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, nonché ai dati tecnici dell'elaboratore utilizzato, il Cliente deve darne preventiva comunicazione scritta alla Licenziante.
- 4.4 In caso di omissione di comunicazione alla Licenziante saranno comunque rimborsate le spese di spedizione o consegna dei supporti non idonei.

## 5. NORME PER L'AGGIORNAMENTO DEI PROGRAMMI

- 5.1 I termini eventualmente indicati per la distribuzione degli aggiornamenti sono puramente indicativi e quindi non vincolanti per il Produttore e/o per la Licenziante.
- 5.2 Nel caso in cui il Cliente decidesse di rimandare o non procedere con l'applicazione degli aggiornamenti, ciò non modificherà i termini di pagamento pattuiti nel Contratto e non sarà considerabile come cessazione di utilizzo del servizio.
- 5.3 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.
- 5.4 In particolare il Cliente è consapevole che gli aggiornamenti devono essere eseguiti rispettando la sequenza e le modalità indicate nelle istruzioni del Produttore.
- 5.5 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.

## 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

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

## 7. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL PRODUTTORE E DELLA LICENZIANTE

7.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o della Licenziante, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio di Manutenzione del Programma, sia costituito dal rimborso dell'ammontare 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. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

7.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e della Licenziante per danni indiretti di qualsiasi natura che il Cliente 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 da errori delle stesse.

7.3 Qualsiasi suggerimento fornito dal personale operativo adibito al Servizio di assistenza telefonica non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

7.4 E' onere del Cliente richiedere alla Licenziante le informazioni di cui al precedente paragrafo 1.3. Pertanto, la Licenziante ed il Produttore non saranno ritenuti responsabili per l'eventuale mancata comunicazione al Cliente del rilascio di modifiche e/o aggiunte ai programmi standard predisposti dal produttore di cui al punto 1.2.

## 8. DURATA DEL SERVIZIO - RISOLUZIONE

8.1 La durata del Contratto di Manutenzione ed Assistenza su Programmi applicativi ha la stessa durata prevista nel Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas.

8.2 Il Contratto, salvo quanto previsto al punto 9.3 delle Condizioni Generali del Contratto di Licenza d'uso del Software, potrà essere risolto dal Cliente secondo le modalità previste al punto 10 del medesimo documento.

## 9. FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti, anche in caso di connessione, in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

## Service Level Agreement (SLA) Accordo sul Livello del Servizio

### Disposizioni di carattere generale

#### Premessa

La fornitura del Servizio relativo alla Piattaforma denominata "Easy Plan Suite" è disciplinata dal Documento di Licenza d'uso e dal Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas (in seguito per brevità "Contratto") che si perfeziona tra la società Sabanet s.r.l. con sede legale in Pisa (PI), via Gioacchino Volpe 74, P.I. 02955210733 (in seguito per brevità "Sabanet" o "Fornitore") e la persona, fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente nella Richiesta di Attivazione (in seguito per brevità "Cliente"), congiuntamente definite "Parti".

#### Oggetto e scopo del presente documento

Il presente documento, il "Service Level Agreement" che in seguito verrà nominato SLA per brevità, ha come obiettivo quello di definire i Servizi erogati da Sabanet, in particolare i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio: definisce i livelli di servizio minimi di Sabanet e delinea le modalità ed i tempi di intervento nei casi di malfunzionamento dei servizi erogati.

#### Validità e durata dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato a decorrere dalla data di inizio del contratto e termina con la cessazione del contratto a cui si riferisce. Sabanet si riserva la facoltà di modificare lo SLA più volte nel corso del contratto e comunque in qualsiasi momento previa comunicazione tramite e-mail al contatto comunicato dal Cliente al momento della compilazione del contratto. Ogni modifica dovrà comunque essere concordata congiuntamente dalle Parti.

#### Componenti del servizio

I componenti del Servizio sono definiti nel Documento di Licenza d'uso e dal Modulo d'ordine e Contratto di Licenza d'uso e fornitura Servizio Saas sottoscritti tra le Parti. Sabanet si impegna a rendere disponibile i servizi relativi all'accesso ai moduli della piattaforma

facenti parti del contratto sottoscritto e compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura ed assicurare la fruibilità non inferiore al 99.50% del tempo.

Ai fini della garanzia della continuità del servizio, il tempo necessario alle attività di manutenzione programmata non deve essere conteggiato. La manutenzione programmata, inclusa nel canone, potrà essere sia ordinaria che straordinaria e servirà per mantenere le funzionalità dell'intera Piattaforma. La manutenzione sarà comunicata da Sabanet al Cliente per mezzo e-mail con un preavviso minimo di 1 giorno; la comunicazione indicherà anche le previsioni delle tempistiche per il ripristino alla normale attività. Sabanet si impegna comunque a compiere ogni ragionevole sforzo per effettuare le attività di manutenzione programmata in orari di minore impatto per il Cliente, quindi al di fuori della fascia oraria 09.00-18.00; questo non significa che Sabanet sarà obbligata a seguire questi orari. In caso di licenza "Small Business" come definita nelle condizioni generali, oltre alla Suite dei programmi licenziati, è previsto un servizio di Hosting allocato all'interno delle infrastrutture Private Cloud di proprietà della OVH, sita in Paesi CEE. Per tale servizio OVH S.r.l. asserisce e garantisce:

- che la rete interna del datacenter Private Cloud è costantemente accessibile: gli unici momenti in cui non lo è sono gli interventi programmati di cui informa il cliente preventivamente. OVH S.r.l. garantisce che la connettività Internet del Private Cloud è accessibile al 99.95% del tempo tranne in caso di operazioni tecniche comunicate in anticipo.
- una disponibilità del 99.99% dei server host Private Cloud. Le applicazioni ospitate su questi server saranno anch'esse disponibili con questi parametri.
- garantisce il 100% di disponibilità nei suoi data store. Il sistema di storage utilizzato consente di avere un data store principale ed uno secondario, che sostituisce il primo in caso di guasto.

## **Specifiche per il controllo qualità del servizio**

### **Livelli di Servizio e Priorità**

Le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti e/o anomalie saranno classificate secondo criteri di criticità.

La Criticità/priorità è il parametro che definisce i contenuti e le tempistiche per l'intervento all'evento segnalato, esso è determinato dall' urgenza e dall'impatto dell'"INCIDENT" ed è legato al livello di servizio.

Le classi di criticità, definite per evento, sono le seguenti:

LSv 1 GRAVE INDISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO, con serio impatto sulle attività del cliente. Verranno classificati in questa categoria tutti gli eventi che pregiudicheranno totalmente l'intero servizio. Il servizio non è utilizzabile ed il problema si ripercuote sulla totalità degli utenti finali. – **Criticità/Priorità 1**

LSv 2 PARZIALE INTERRUZIONE DEL SERVIZIO, non aggirabile. Si è verificato un problema serio che influisce su un numero limitato di utenti oppure si è verificato un problema che pregiudica solamente alcune funzionalità ma è riscontrato dalla totalità degli utenti finali. – **Criticità/Priorità 2**

LSv 3 SERVIZIO DEGRADATO, il disservizio può essere temporaneamente aggirato. Il problema riscontrato non pregiudica le funzionalità del sistema (al massimo pregiudica delle funzionalità accessorie) pur presentando comunque qualche disagio per gli utenti finali. – **Criticità/Priorità 3**

LSv 4 PROBLEMI CHE NON HANNO IMMEDIATO IMPATTO SUL SERVIZIO: possono interessare azioni di manutenzione evolutiva come evoluzioni rispetto a funzionalità esistenti e/o introduzioni di nuove funzionalità oppure richieste di personalizzazioni che saranno pianificabili nel tempo ed oggetto di specifici accordi commerciali. – **Criticità/Priorità 4**

La tabella seguente definisce la criticità/ priorità legata all' evento.

		Impatto		
		Alto	Medio	Basso
Urgenza	Alto	1	2	3
	Medio	2	3	4
	Basso	3	4	4

I livelli di servizio vengono assicurati secondo le modalità temporali indicate in tabella (ore e giorni lavorativi), per ciascuna tipologia di servizio. Il mancato raggiungimento degli SLA di cui alle presenti tabelle sarà imputabile a Sabanet solo se non imputabile a responsabilità del Cliente.

Priorità	Descrizione	Tempo presa in carico	Tempo di risoluzione*
1	Alta	1 ora	3 ore
2	Media-Alta	4 ore	3 giorni ridotti ad 1 se gestibile con la Quick
3	Media	giorno lavorativo successivo	21 giorni ridotti a 4 se gestibile con la Quick
4	Bassa	3 giorni	Da 28 giorni

\* Per i clienti di tipo Enterprise le tempistiche si intendono dal momento in cui si rende disponibile l'accesso all'infrastruttura.

Quick: processo di analisi, implementazione, test e rilascio (deploy) di una versione di applicativo atta a correggere (fix) una non preventivata problematica software bloccante per il corretto svolgimento delle attività del cliente. Tale artefatto (comunemente chiamato *hotfix*) viene rilasciato previo test e avviso del cliente stesso, sull'ambiente di produzione in modo da ripristinare la corretta funzionalità del sistema.

Eventuali problemi e/o anomalie saranno segnalati dal cliente tramite Email, telefono e portale clienti (non appena a disposizione) al servizio di assistenza dedicato e disponibile dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00. La loro presa in carico non può prescindere dalle modalità con cui queste vengono elaborate: non è intenzione garantire la gestione di segnalazioni effettuate su canali diversi o con modalità difformi da quelle indicate.

Laddove contrattualmente previsto, e solo per i livelli di servizio LSv 1 ed LSv 2, sarà messo a disposizione un numero di REPERIBILITÀ notturna e festiva che assicurerà il rispristino del servizio.

#### Tempo di presa in carico/risposta

È il tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la presa in carico del problema da parte di Sabanet. Entro il tempo massimo indicato, la segnalazione deve essere presa in carico da Sabanet con comunicazione al Cliente delle prime evidenze sul problema e il Piano di Lavoro che si intraprenderà per la diagnosi e/o la risoluzione.

Per Piano di Lavoro si intende l'iter procedurale (in termini di azioni e pianificazioni) che si avvierà, sia per ottenere una corretta "problem determination" che per arrivare alla risoluzione del problema.

Il tempo di presa in carico non deve essere considerato ai fini della valutazione del tempo di risoluzione.

Per tempo di risoluzione si intende quindi il tempo necessario a rendere disponibile una diagnosi esaustiva e/o una soluzione al malfunzionamento segnalato e preso in carico.

In questo arco temporale sono comprese le seguenti attività, classificate come azioni: 1) il tempo di diagnosi; 2) l'attività di escalation e problem determination necessaria in caso non sia disponibile immediatamente una diagnosi esaustiva o una soluzione.

Evidenza dell'esito dell'attività di diagnosi così come del compimento dell'azione risolutiva sarà comunicata al Cliente a mezzo e-mail a compimento dell'azione risolutiva.

Di seguito le modalità operative con le quali le segnalazioni vengono prese in carico e gestite (tempi calcolati in giorni lavorativi):

**BUG Vincolante**

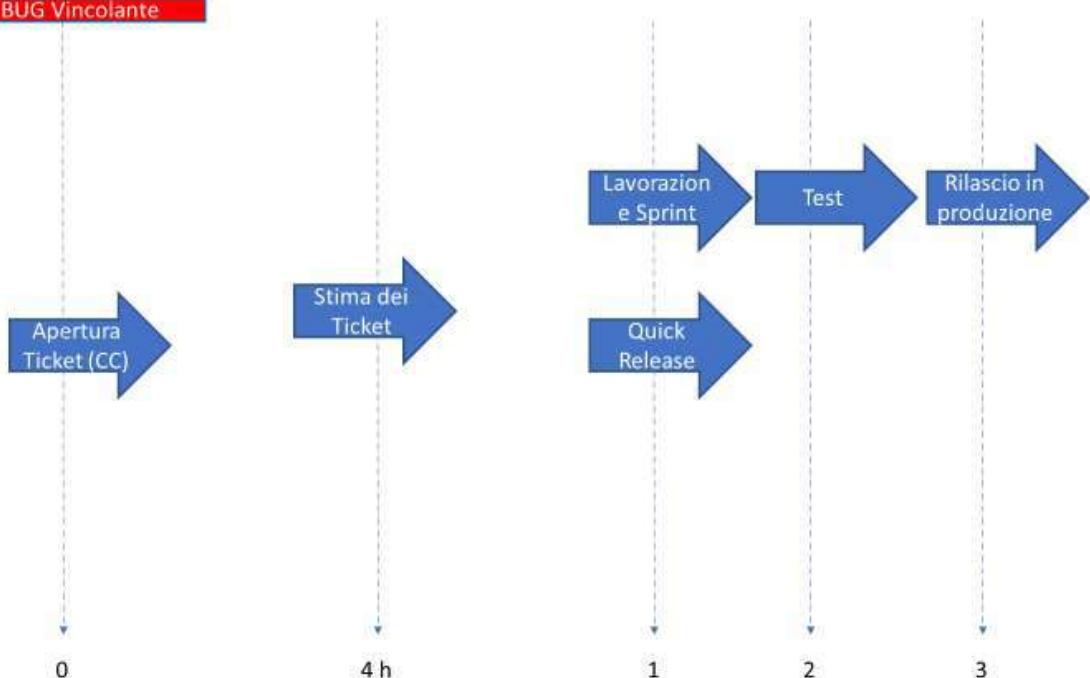


Immagine: fasi e tempi di avanzamento per il rilascio di Bug Fix (Livello Servizio LSv 2)

**BUG Non Vincolante**

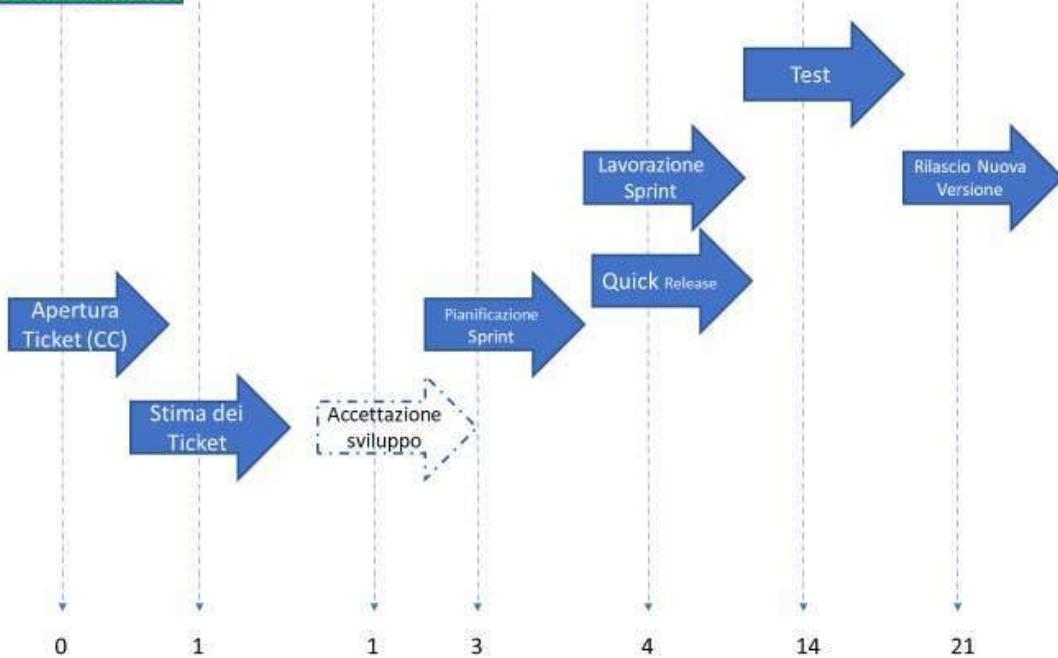


Immagine: fasi e tempi di avanzamento per il rilascio di Bug Fix (Livello di servizio LSv 3)

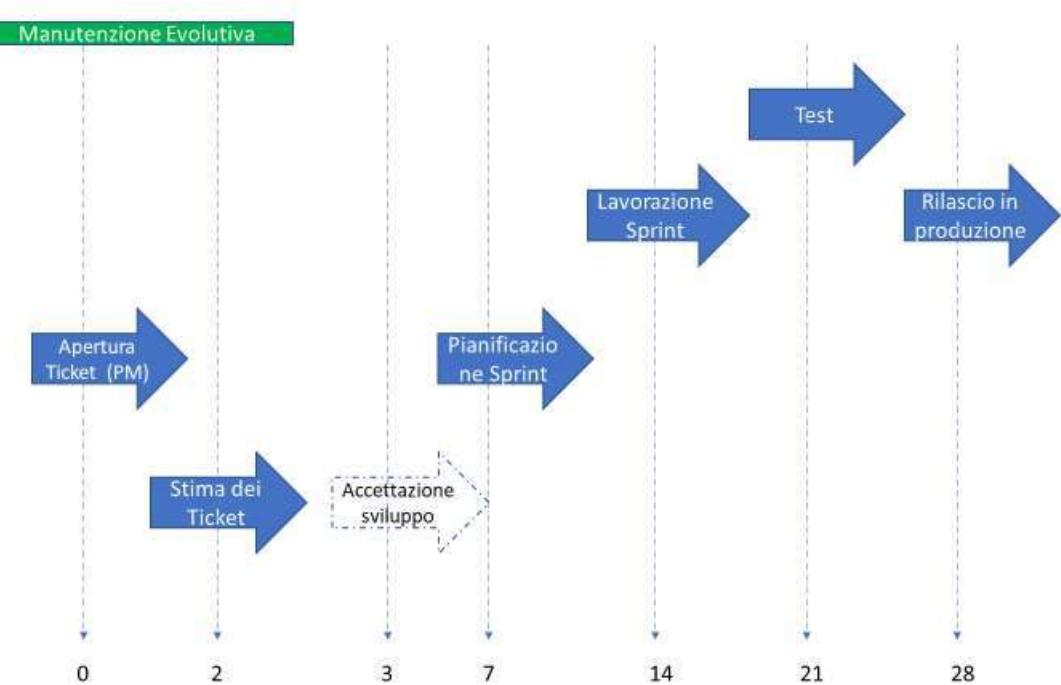


Immagine: fasi e tempi di avanzamento per la Manutenzione Evolutiva (LSv 4)

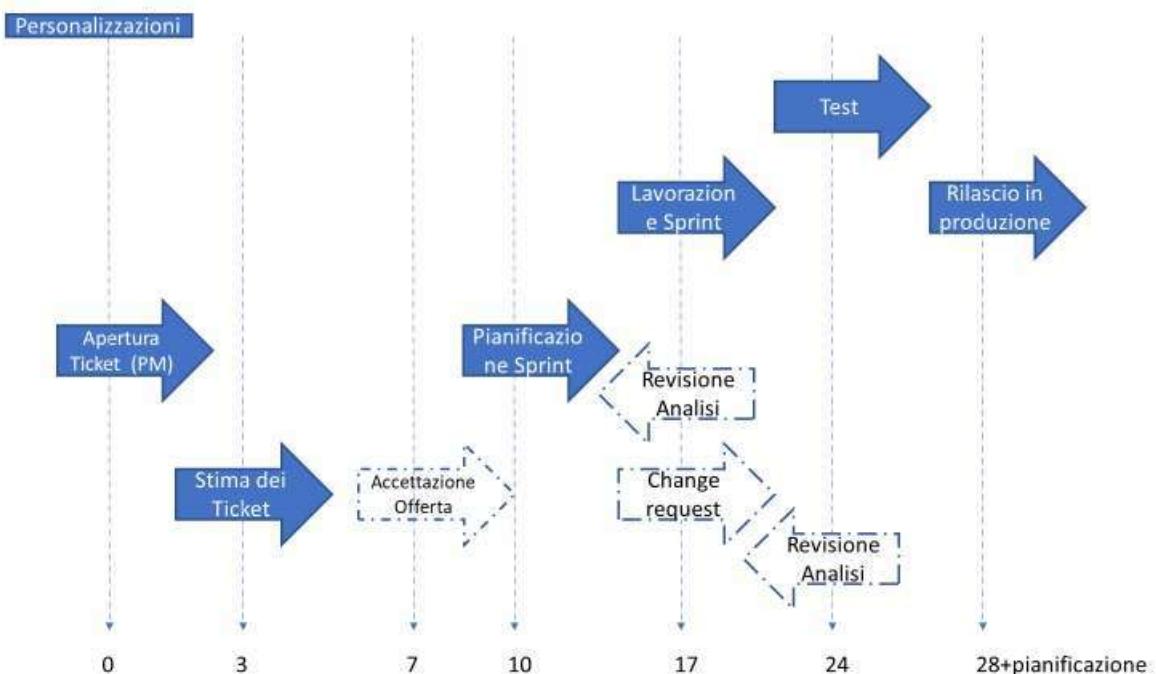


Immagine: fasi e tempi di avanzamento per il rilascio di Personalizzazioni (LSv 4)

## **Procedura per l'implementazione del ticket di sviluppo**

Nel seguente paragrafo vengono descritte le fasi **aziendali** (interne) relative alla procedura di implementazione del ticket di sviluppo.

### **Apertura ticket**

In fase di apertura ticket verranno indicati i seguenti elementi:

- cliente e riferimento
- categoria: **Bug o Implementazione**
- criticità
- stato: in attesa pianificazione o in attesa invio offerta
- stato fatturazione: secondo accordi
- assegnato a: utente che apre il ticket
- Prodotto: selezionare tra i vari prodotti.
- Modulo: selezionare tra i vari moduli presenti.
- Tipo attività: **Implementazioni o Integrazioni** (nel caso di tracciati)
- Titolo: riportare un titolo legato allo sviluppo che sia facilmente riconducibile
- Descrizione: analisi dettagliata di quanto si vuole implementare. Nel caso di bug segnalare la casistica
- Durata stimata: dato gestito dal reparto sviluppo.
- Sprint: sarà definita in accordo con il cliente.

### **Pianificazione Sprint**

In seguito all'apertura dei ticket e prima dello smistamento allo sviluppatore di riferimento occorre procedere ad una stima dello stesso. Tale operazione viene svolta dal coordinatore del reparto manutenzione in seguito a notifica.

La stima dello sviluppo di un ticket determinerà i tempi utili per la pianificazione del lavoro e la chiusura del ticket. La durata sarà stimata dal coordinatore del reparto manutenzione con l'ausilio del responsabile del modulo. La durata stimata sarà comprensiva dell'attività di analisi e dell'attività di test. Le attività di analisi e di test dovranno quindi essere rendicontate all'interno del ticket e non come task a parte.

Lo stato del ticket potrebbe evidenziare la condizione di “**IN ATTESA INVIO OFFERTA**”. In questo caso il ticket comporterà un'offerta commerciale da inviare al cliente. Il reparto commerciale provvederà ad inviare l'offerta e quindi lo stato del ticket evidenzierà la condizione di “**IN ATTESA ACCETTAZIONE OFFERTA**”. In caso di accettazione potrà essere pianificata l'attività nello sprint (stato “**PIANIFICATO**”).

### **Lavorazione Sprint**

Una volta pianificato nello sprint, il ticket passa nello stato “**IN LAVORAZIONE**” in cui gli sviluppatori implementano ciò che viene richiesto nello stesso.

In questa fase ogni ticket che viene sviluppato passa nello stato “**PRESO IN CARICO SVILUPPO**”. Una volta completato lo sviluppo il ticket passa in stato “**IMPLEMENTATO**”.

Nel caso in cui, in fase di sviluppo, emergano delle criticità non previste in fase iniziale il ticket viene messo nello stato “**REVISIONE ANALISI**” per poter approfondire meglio la casistica emersa e assegnato all'utente che ha aperto il ticket o che ha svolto l'analisi.

Successivamente il ticket ripassa nello stato “**PRESO IN CARICO SVILUPPO**” e assegnato nuovamente allo sviluppatore. Tale processo si può ripetere più volte durante la fase di implementazione.

### **Test**

Nel momento in cui viene chiusa la versione da testare, tutti i ticket nello stato “**IMPLEMENTATO**” vengono smistati agli utenti che si occuperanno di testarli. Lo stato del ticket passa in “**DA TESTARE**”.

Ogni utente che si dovrà occupare del test dovrà avere all'interno del proprio sprint un ticket nello stato “**PRESO IN CARICO TEST**”.

Durante la fase di test può capitare che lo sviluppo presenti bug ed eccezioni, in tali casi il ticket passa nello stato “**TEST KO**” e riassegnato allo sviluppatore, che dovrà risolvere il problema e rigirare il ticket all'utente di test.

Nel caso in cui, in fase di test, emergano delle criticità o richieste non analizzate in fase iniziale il ticket viene messo nello stato “**REVISIONE ANALISI**” per poter approfondire meglio la casistica emersa e assegnato all'utente che ha aperto il ticket o che ha svolto l'analisi.

Se il ticket rispetta tutte le richieste previste in fase di analisi passa nello stato “**TEST SUPERATO**”.

### **Rilascio versione**

Nel momento in cui tutti i ticket sono passati nello stato “**TEST SUPERATO**” la versione da rilasciare può essere considerata chiusa, di conseguenza tutti i ticket passano nello stato “**IN VERSIONE**”. A questo punto la nuova versione del software può essere messa a

disposizione: laddove sia stato previsto, il rilascio viene effettuato su un'ambiente di PRE-PRODUZIONE del cliente, su quale lo stesso potrà testare le nuove funzionalità e solo dopo aver accertato che tutto funzioni correttamente riportare tale versione in PRODUZIONE.

## **Disposizioni finali**

### **Limiti di applicabilità dello SLA**

Di seguito sono riportate le condizioni di non applicabilità dello SLA, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi:

- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Sabanet per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Sabanet di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Sabanet (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, ecc.);
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per difetto del Cliente;
- cause imputabili a guasti della rete internet esterna a Sabanet o comunque fuori dal suo controllo;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata dal Cliente imputabili a:
  - a) errato utilizzo e/o errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
  - b) anomalie e malfunzionamenti dei software/applicativi installati dal cliente ;
  - c) anomalie e malfunzionamenti dei software/applicativi in dotazione del Cliente e di proprietà di terze parti;
  - d) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.

### **Note esplicative**

Le attività in lavorazione sprint vengono avviate secondo più cicli produttivi autonomi per cui, dopo la fase di diagnosi e la successiva comunicazione al cliente, è necessario acquisire l'accettazione del cliente con un anticipo di tre giorni rispetto alla data programmata di avvio dello sprint. Le accettazioni pervenute oltre tale limite saranno inserite nella programmazione delle attività previste per lo sprint successivo. Il lasso di tempo intercorrente tra gli sprint pianificati non può superare i 10 giorni.

### **Penali in caso di disservizio**

Eventuali guasti o anomalie riguardanti i Servizi erogati da Sabanet saranno segnalati dal Cliente tramite comunicazione scritta a mezzo raccomandata, fax o posta elettronica. A seguito della comunicazione potranno essere richiesti i risarcimenti come riconosciuti nel prosieguo del presente capitolo e comunque non potranno essere chieste somme maggiori del canone mensile come indicato nel Documento di licenza d'uso. Il guasto comunicato deve essere effettivamente riscontrato da Sabanet affinché il Cliente possa richiedere il risarcimento

Eventuali guasti o anomalie che comportino il blocco dei servizi oltre i tempi di risposta indicati nel presente documento, quindi l'impossibilità dell'utilizzo da parte del Cliente (segnalati dal Cliente e confermati da Sabanet) consentono al Cliente il diritto di avere, a titolo di indennizzo, uno sconto pari al 5% della somma versata per il mese solare in essere del disservizio (somma relativa al canone del modulo interessato) per ogni frazione completa da 30 minuti di disservizio (esempio: in caso di 2h consecutive di blocco il Cliente avrà la possibilità di avere il 20% di sconto sull'importo mensile corrisposto). L'indennizzo massimo previsto è il 100% della suddetta somma, non sono previsti e non potranno essere richiesti qualsiasi danno diretto o indiretto o mancato guadagno, neppure interessi e/o altri oneri.

Il guasto comunicato deve essere effettivamente riscontrato da Sabanet affinché il Cliente possa richiedere il risarcimento.

4.1.2 Il Cliente, per usufruire dell'indennizzo, dovrà comunicare a Sabanet la sua richiesta entro 10 giorni dalla fine del disservizio. L'indennizzo verrà corrisposto al Cliente esclusivamente come sottrazione dell'importo nel mese successivo. Qualora il Cliente abbia pagato anticipatamente più mesi l'indennizzo gli verrà corrisposto sotto forma di pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta richiesta.