



Spett.le
Città Metropolitana di Roma Capitale
Dipartimento X Servizi per la Scuola
Viale di Villa Pamphili, 84
00152 Roma (RM)

*Alla cortese attenzione
del Geometra Alessandro Ricci*

Rovigo, 26 novembre 2015

Ns. prot. nr. 201537010SP
Proposta d'ordine nr. EM1500541

Oggetto: **proposta d'ordine per contratto 888Service Matrix**

Gentile Geometra Ricci,

la ringrazio per aver scelto di aderire al contratto 888Service, che garantisce al suo Ente tutto il supporto necessario in fase di utilizzo del software:

- **assistenza tecnica** via telefono, fax, posta elettronica e da remoto;
- **aggiornamento** del programma con il rilascio di versioni di manutenzione e/o upgrade;
- accesso all'**area riservata** del sito www.888sp.com.

In allegato trova la **proposta commerciale nr. EM1500541** relativa a quanto in oggetto - accompagnata dalle relative condizioni generali di fornitura - da sottoscrivere nelle pagine 2 - 7 e spedire al numero **fax 0425.471239** oppure tramite email a posta@pec.888sp.it o amministrazione@888sp.it (in formato pdf) insieme alla determinazione o al buono d'ordine, entro la scadenza indicata nelle "condizioni specifiche".

In alternativa all'acquisto "tradizionale", le ricordo che è possibile anche quello in Rete tramite il portale del **Mercato Elettronico della P.A.** (MePA) secondo la modalità *richiesta di offerta* (RDO).

Per ulteriori informazioni sulla presente fornitura e sui numerosi servizi che offriamo ai nostri Clienti, la invito a contattarmi ai recapiti in calce o al numero verde **800.998886**, attivo dal lunedì al venerdì, durante il regolare orario d'ufficio: 9:00-13:00; 14:30-18:30.

L'occasione è gradita per porgerle cordiali saluti.

Elisa Meneguolo

Ufficio Vendite

0425.471240

0425.471239

elisam@888sp.it

Allegati:

1. proposta d'ordine
2. condizioni generali di fornitura



Proposta d'ordine nr. EM1500541 del 26.11.2015

CLIENTE intestatario della LICENZA D'USO

Ragione Sociale: Città Metropolitana di Roma Capitale - Dipartimento X Servizi per la Scuola			
Indirizzo fatturazione: Viale di Villa Pamphili, 84			
CAP: 00152	Città: Roma	Prov.: (RM)	
P.IVA: 06214441005		C.F.: 80034390585	
Email PEC ¹ : protocollo@pec.cittametropolitanaroma.gov.it			
Indirizzo spedizione: Viale di Villa Pamphili, 84 - 00152 Roma (RM)			
Referente: Geom. Alessandro Ricci		E-mail Referente: a.ricci@cittametropolitanaroma.gov.it	
Tel.: 06 67664716	Fax: 06 67664290	Cell.:	Email PEC ² :
Email per recapito comunicazioni sulla licenza d'uso: a.ricci@cittametropolitanaroma.gov.it			
¹ Questo indirizzo di Posta Elettronica Certificata sarà utilizzato da 888SP quale recapito per inviare comunicazioni di natura amministrativa. ² Se disponibile, indicare un secondo recapito PEC. ATTENZIONE! In caso i recapiti di intestazione e/o destinazione della fattura siano diversi da quelli dell'intestatario della licenza d'uso, allegare opportuna documentazione.			

Referente Commerciale 888 Software Products S.r.l.: **Elisa Meneguolo**

Riepilogo importi e modalità di pagamento

Categorie	Imponibile	IVA	Totale	Pagamenti
Contratti Ass./Agg.	847,80	186,52	1.034,32	Bonifico Bancario 30 gg DF FM
				Totale 847,80
				Totale inclusa IVA 22% 1.034,32

Condizioni specifiche

Validità offerta:	la presente proposta d'ordine ha validità fino al 21.12.2015 . Per conferme pervenute successivamente alla scadenza 888SP si riserva la facoltà di verificarne l'evadibilità
Consegna:	entro 15 gg. dalla data di conferma della fornitura.
Banca d'appoggio:	RovigoBanca Credito Cooperativo - Soc. Coop. - IT53A0898612200012000040683 (conto corrente dedicato ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari della PP.AA. ai sensi della L. 13.08.2010, n. 136)
Note:	INFORMAZIONI COMMERCIALI Alla scadenza, il contratto 888Service sarà rinnovato per ulteriori 12 (dodici) mesi al costo di € 847,80 + rivalutazione ISTAT + IVA.

Data _____

Per accettazione proposta d'ordine
(Timbro e Firma)

Accettazione condizioni generali di fornitura

Il CLIENTE, con la sottoscrizione qui innanzi apposta, dichiara espressamente di aver ricevuto, letto, compreso e accettato integralmente le allegate "Condizioni Generali di fornitura" come parte integrante della presente proposta d'ordine e di approvare specificatamente, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, le seguenti clausole: A.3 (Accettazione della proposta); A.5 (Pagamento); A.6 (Limitazioni di responsabilità nella fornitura/erogazione); A.7 (Diritti di proprietà); A.8 (Trasferibilità e cedibilità a terzi); B.2 (Oggetto del contratto); B.3 (Servizio di AGGIORNAMENTO del SOFTWARE); B.4 (Servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE); B.5 (Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta); B.6 (Canoni e condizioni di pagamento); B.7 (Limitazioni del servizio); B.8 (Sospensione e risoluzione anticipata del contratto); B.9 (Responsabilità); C.2 (Diritto applicabile e foro competente); D.2 (Consenso al trattamento dei dati).

Data _____

Per accettazione
(Timbro e Firma)



Proposta d'ordine nr. EM1500541 del 26.11.2015

Dettaglio contratto 888Service

Codice	Descrizione Generale/Articolo	Q.tà	Importo Unitario	% Sc.	Imp. Un. Scontato	Imp. Un. Riga
888SERA08	888Service Matrix valido dal 22.12.2015 al 21.12.2016 - Contratto di assistenza tecnica, manutenzione e aggiornamenti - licenza nr. X12035809, rateo mensile	12	70,65		70,65	847,80

Totale **847,80**

Totale inclusa IVA 22% **1.034,32**



Condizioni generali di fornitura 888SERVICE Proposta d'ordine nr. EM1500541 del 26.11.2015

A - CLAUSOLE GENERALI

A.1 - Definizioni

Nelle presenti "Condizioni generali di fornitura" (di seguito "CGF"), così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

888SP: indica 888 Software Products Srl, società italiana con sede legale e operativa in Viale Combattenti Alleati d'Europa, 35 - 45100 Rovigo - P.IVA e C.F. 01003500293.

CLIENTE: è la persona fisica o la persona giuridica, pubblica o privata, titolare nonché intestatario di una LICENZA D'USO di un SOFTWARE di 888SP (LICENZIATARIO).

LICENZA D'USO: è il contratto di licenza che accompagna ogni SOFTWARE distribuito da 888SP. Contiene l'insieme delle condizioni che specificano le modalità con cui il CLIENTE può usare il SOFTWARE, garantendo dei diritti ed imponendo degli obblighi. Può essere a tempo indeterminato oppure a tempo determinato (licenza d'uso in versione noleggiato).

SOFTWARE: si intendono tutti i programmi applicativi, distribuiti da 888SP e acquisiti in LICENZA D'USO dal CLIENTE, identificati dal nome del SOFTWARE e dal rispettivo numero di LICENZA D'USO. Il SOFTWARE comprende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, (a) il software di proprietà di 888SP inclusi gli eventuali supporti di memorizzazione sui quali è distribuito; (b) banche dati, archivi dati, lavori tipo, file di esempio utilizzabili con il SOFTWARE; (c) relativi materiale e file scritti esplicativi (DOCUMENTAZIONE); (d) qualsiasi versione modificata e qualsiasi copia, inclusi AGGIORNAMENTI, supplementi, revisioni, servizi basati su Internet e servizi di supporto tecnico relativi al SOFTWARE e alla DOCUMENTAZIONE.

SOFTWARE DI TERZE PARTI: programma, sistema operativo, data base o applicativo di proprietà di un FORNITORE.

FORNITORE: indica un'azienda terza che fornisce software e/o servizi a 888SP e che 888SP distribuisce assieme al proprio SOFTWARE.

AGGIORNAMENTO: VERSIONE DI MANUTENZIONE o VERSIONE DI UPGRADE rilasciata da 888SP.

VERSIONE DI MANUTENZIONE: Versione che corregge errori riproducibili o implementa funzionalità documentate ma non presenti o non funzionanti nell'ultima versione del SOFTWARE. E' identificata da cambiamenti della terza cifra del numero di versione (es. X in 1.1.X).

VERSIONE DI UPGRADE: Versione che adegua il SOFTWARE a modifiche legislative e/o aggiunge funzionalità sostanziali. E' identificata dal cambiamento della prima o seconda cifra del numero di versione (es. 1 in 1.1.X).

DISPOSITIVO: PC desktop, PC portatile, Workstation, Server, Terminale, PC palmare, Telefono o altro dispositivo elettronico digitale atto ad interagire con il SOFTWARE o su cui lo stesso può essere installato.

DISPOSITIVO DI SICUREZZA: chiave di attivazione hardware o software impostata da 888SP e fornita esclusivamente al possessore di una LICENZA D'USO.

SERVIZI: formazione, installazione, consulenza, avviamento, compresi quelli garantiti dal contratto 888SERVICE.

AZIENDA: entità giuridica a cui fanno riferimento i dati del SOFTWARE che può anche non corrispondere con il LICENZIATARIO.

RIVENDITORE: struttura che opera per conto di 888SP secondo precisi accordi di distribuzione o rivendita di SOFTWARE e SERVIZI.

888SERVICE: contratto eventualmente concluso dal LICENZIATARIO, accessorio al contratto di LICENZA D'USO, il cui oggetto sono l'AGGIORNAMENTO e l'assistenza tecnica al SOFTWARE distribuito da 888SP e concesso in licenza d'uso al LICENZIATARIO.

A.2 - Rapporto contrattuale tra le parti

Le presenti condizioni sono da ritenersi valide per le forniture effettuate da 888SP al CLIENTE identificato nella proposta d'ordine e limitatamente al SOFTWARE e SERVIZI in essa indicati. Il CLIENTE concorda di utilizzare e 888SP concorda di fornire il SOFTWARE ed i SERVIZI specificati e descritti

nella Proposta d'ordine, secondo i termini contenuti nelle Condizioni specifiche e nelle CGF.

Qualora il CLIENTE invii gli ordini di SOFTWARE e SERVIZI 888SP a RIVENDITORI (o Distributori) da essa espressamente autorizzati (fornitura indiretta), le presenti clausole e/o condizioni restano complessivamente valide eccetto quelle riguardanti i rapporti diretti tra CLIENTE e RIVENDITORE (es. esecuzioni ordini e prestazioni, termini di consegna, fatturazione e pagamenti).

A.3 - Accettazione della proposta

Ogni Proposta d'ordine sottoscritta dal CLIENTE e sottomessa a 888SP è vincolata alle seguenti CGF e ai corrispettivi in essa indicati. Se la Proposta d'ordine ha per oggetto più SOFTWARE e/o SERVIZI, 888SP si riserva il diritto di accettarla ed evaderla, per partite in tutto o in parte, salva diversa indicazione specifica fornita dal CLIENTE al momento della sottoscrizione. La Proposta d'ordine del CLIENTE non è vincolante per la società 888SP che, a suo insindacabile giudizio, la può accettare o meno. La Proposta d'ordine si ritiene accettata nel caso si verifichi una delle seguenti condizioni: conferma scritta da parte di 888SP, consegna al vettore di quanto ordinato, permesso di effettuare il download tramite internet di quanto ordinato, emissione della fattura, invio delle credenziali per l'accesso al servizio, invio di un e-mail con allegato quanto ordinato.

A.4 - Termini di consegna

I termini di consegna del SOFTWARE e dei SERVIZI, indicati nelle Condizioni specifiche della Proposta d'ordine, non sono tassativi e perentori ma soltanto indicativi e si riferiscono alla data di spedizione o di esecuzione. Tuttavia il CLIENTE ha la facoltà di recedere dall'ordine non eseguito nel caso sussista un ritardo superiore a 30 (trenta) giorni nella consegna del SOFTWARE o nella determinazione della data di esecuzione di un SERVIZIO, senza acquisire un diritto all'indennizzo o a qualsivoglia risarcimento. In ogni caso non saranno ammesse contestazioni dopo che siano decorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento di quanto ordinato o dall'esecuzione del servizio richiesto.

A.5 - Pagamento

Le fatture emesse dalla società 888SP dovranno essere pagate entro la data di scadenza, secondo le modalità concordate con il CLIENTE e riportate nelle Condizioni specifiche della Proposta d'ordine, salvo diverso accordo scritto tra le parti. In caso di inosservanza dei termini di pagamento contrattuali o legali concordati, 888SP avrà diritto alla corresponsione di eventuali spese bancarie, degli interessi moratori e del risarcimento dei costi di recupero, ai sensi del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n.231 e del D.Lgs. 9 novembre 2012, n.192, salvo che il CLIENTE dimostri che il ritardo nel pagamento è stato determinato dall'impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Il CLIENTE s'impegna a comunicare entro 30 (trenta) giorni, al numero fax 0425 471239 o tramite mail all'indirizzo amministrazione@888sp.it, ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata. Il CLIENTE è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili.

Qualsiasi onere fiscale comunque denominato o configurato, che a norma di legge dovesse gravare o essere commisurato ai corrispettivi dovuti dal CLIENTE alla società 888SP, sarà a carico del CLIENTE salvo che, per norma inderogabile di legge, sia dovuto esclusivamente dalla società 888SP.

A.6 - Limitazione di responsabilità nella fornitura/erogazione

La società 888SP è esente da responsabilità per eventi che si verificano al di fuori del proprio controllo o che le impediscono, sia pure temporaneamente, di assolvere in tutto o in parte ai propri obblighi, compresi gli scioperi, i ritardi postali, le manifestazioni sindacali, gli incendi, le inondazioni, gli atti di terrorismo, il black out energetico, il corto circuito, i virus informatici. In ogni caso la responsabilità della società 888SP, a qualsiasi titolo, sussisterà solo per dolo o colpa grave.

A.7 - Diritti di proprietà

Tutte le tecniche, gli algoritmi e le procedure che costituiscono il SOFTWARE sono di proprietà della società 888SP. In particolare, il prodotto SOFTWARE è proprietà intellettuale della società 888SP ed è protetto dal diritto della proprietà intellettuale, dalle norme contenute nei trattati internazionali, dalla legge italiana sul diritto d'autore, nonché dalle leggi in vigore nel Paese in cui esso viene usato. La struttura, l'organizzazione e il

codice del SOFTWARE costituiscono preziosi segreti industriali, commerciali ed informazioni confidenziali di 888SP. Il CLIENTE si obbliga ad adottare tutte le misure idonee a garantire la riservatezza e la custodia e a fare in modo che non si verifichi alcun danno patrimoniale alla società 888SP e, in particolare, che non siano distrutti, modificati o spostati marchi, loghi, segni distintivi e denominazioni apposti sul SOFTWARE, impegnandosi a fornire istruzioni in tal senso anche al proprio personale.

I concetti e le tecniche sviluppati dal personale della società 888SP (o da essa delegato), anche con la collaborazione del CLIENTE, sono e restano di proprietà esclusiva della società 888SP, anche nella forma di invenzioni, scoperte o miglioramenti. Deroghe o variazioni a quanto appena descritto devono essere concordati tra le parti in forma scritta.

A.8 - Trasferibilità e cedibilità a terzi

888SP si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 del c.c.

B - SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E AGGIORNAMENTO

B.1 - Servizi garantiti

I servizi che 888SP si obbliga a prestare ai Clienti che sottoscrivono il contratto 888SERVICE, comprendono:

888SERVICE

1. Assistenza tecnica telefonica nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00;
2. Assistenza tecnica tramite fax o posta elettronica, negli orari previsti al precedente punto 1;
3. Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;
4. Aggiornamento del SOFTWARE (VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE) tramite download dal sito internet di 888SP (www.888sp.com) oppure tramite la modalità "Live Update";
5. Accesso alle zone riservate ai CLIENTI dei siti internet di 888SP;
6. Invio di Newsletter periodiche con informazioni sulle funzionalità implementate nei SOFTWARE, disponibilità di nuove versioni, presentazioni di nuovi prodotti, eventi e aggiornamenti normativi.

B.2 - Oggetto del contratto

Oggetto del contratto 888SERVICE sono l'assistenza tecnica e l'AGGIORNAMENTO del SOFTWARE commercializzato da 888SP ed acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE, nei termini e alle condizioni di seguito descritte.

B.3 - Servizio di AGGIORNAMENTO del SOFTWARE

B.3.1 - Ambito di applicazione

Il servizio di AGGIORNAMENTO del SOFTWARE può essere fornito da 888SP, in quanto soggetto titolare dei diritti d'autore, o da altri da questa espressamente autorizzati.

Il presente contratto si applica unicamente a:

- SOFTWARE acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE.
- SOFTWARE già coperto in modo continuativo da un precedente contratto di assistenza tecnica e aggiornamento.

Eventuale nuovo SOFTWARE concesso in uso al CLIENTE nel corso di validità del presente contratto o la variazione della quantità di accessi/utenti/posti di lavoro del SOFTWARE già in uso, diverrà oggetto di integrazione del presente contratto o di invio di un contratto sostitutivo a partire dalla data di consegna e a fronte del pagamento del canone concordato contestualmente all'acquisizione.

B.3.2 - Contenuti

Le VERSIONI DI MANUTENZIONE e DI UPGRADE del SOFTWARE comprendono anche:

Manutenzione migliorativa

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale, che 888SP deciderà di apportare alla versione corrente del SOFTWARE per migliorare la competitività qualitativa dei prodotti standard.

Manutenzione preventiva

La prevenzione consiste nei cambiamenti al SOFTWARE rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

Tali manutenzioni sono operate per iniziativa di 888SP, che ne determina unilateralmente i tempi e i criteri di svolgimento. 888SP resta sollevata dall'obbligo di eseguire quelle modifiche la cui consistenza non sia giustificata dal risultato pratico e dall'utilità che il CLIENTE medio si può

ragionevolmente aspettare dall'utilizzazione ordinaria prevista nella DOCUMENTAZIONE.

B.3.3 - Prerequisiti tecnici

Il rispetto da parte del CLIENTE dei requisiti tecnici - riferiti all'hardware e all'ambiente operativo - è condizione necessaria per l'installazione e il regolare funzionamento del SOFTWARE. E' responsabilità del CLIENTE mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai requisiti pubblicati nel sito internet di 888SP all'indirizzo: <http://www.888sp.com/it/?p=8951>

In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database e dei software di office automation, 888SP si riserva di modificare i requisiti tecnici riferiti all'hardware e all'ambiente operativo per l'utilizzo del SOFTWARE. In tal caso 888SP comunicherà al CLIENTE, tramite posta elettronica, l'avvenuta pubblicazione nel sito dei nuovi requisiti affinché questi possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo.

888SP non si assume altresì nessuna responsabilità, in fase di installazione e/o aggiornamento dei SOFTWARE, inerente ad interferenze con altri applicativi e/o componenti del Sistema Operativo preesistenti.

B.3.4 - Installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE

L'installazione tempestiva di tutti gli aggiornamenti resi disponibili da 888SP è condizione necessaria per l'efficacia del servizio di assistenza e AGGIORNAMENTO del SOFTWARE.

Ogni nuovo aggiornamento del SOFTWARE può richiedere, per la propria installazione, che sia già stato installato l'aggiornamento precedente. Il CLIENTE è tenuto ad installare tempestivamente tutti gli aggiornamenti resi disponibili da 888SP. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti nel presente contratto, 888SP sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di assistenza tecnica ed aggiornamento del SOFTWARE.

B.3.5 - Modelli standard e personalizzati

Premesso che alcuni SOFTWARE sono corredati di modelli standard necessari per la produzione di documenti di output e che i SOFTWARE stessi richiedono che il CLIENTE personalizzi tali modelli standard, caricando gli elementi che li contraddistinguono (immagini, intestazioni, formattazioni, ecc.), sarà cura del CLIENTE mantenere aggiornate le personalizzazioni ai modelli standard.

Premesso inoltre che, in alternativa all'uso dei modelli documentali standard, il SOFTWARE consente al CLIENTE di realizzare modelli "su misura", nell'ambito di quanto previsto dalle funzioni disponibili e dalla disponibilità delle variabili dati standard:

- 888SP dovrà rendere disponibili gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE e delle variabili dati standard che consentono la produzione di modelli "su misura";
- sarà cura del CLIENTE aggiornare i modelli "su misura", che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare modelli "su misura" potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di aggiornamenti del SOFTWARE.

B.3.6 - Modalità di erogazione

Le VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o DI UPGRADE del SOFTWARE saranno rese disponibili al CLIENTE compatibilmente con i tempi tecnici di realizzazione ed accompagnate, se necessario, da appropriata DOCUMENTAZIONE.

In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza potranno essere impiegate, a discrezione di 888SP, le seguenti modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del CLIENTE;
- pubblicazione degli aggiornamenti sul sito internet di 888SP;
- invio, tramite posta o corriere espresso, di apposito supporto.

A esclusione delle spese di spedizione tramite posta o corriere espresso, che saranno di volta in volta definite e comunicate al CLIENTE, gli altri costi accessori per la distribuzione del SOFTWARE (spedizione telematica, pubblicazione sul sito internet, spese produzione supporti ottici o magnetici, ecc.) sono forfettizzati indipendentemente dalla modalità di consegna e compresi nel canone annuo 888SERVICE.

B.4 - Servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE

Lo scopo dei servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura e di avviamento iniziale, la condizione di efficienza del SOFTWARE stesso e del suo uso da parte del CLIENTE. Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE si articola in:

- Assistenza telefonica e/o online
- Assistenza operativa
- Formazione e consulenza.

Qualora venissero riscontrate anomalie e/o problemi non collegabili e non dipendenti dal SOFTWARE fornito, 888SP, su richiesta e con il consenso del CLIENTE, si riserva di intervenire per il ripristino delle normali condizioni. Detto intervento esula da quelli previsti dal contratto 888SERVICE e sarà pertanto addebitato al CLIENTE secondo la tariffa in vigore nei listini ufficiali 888SP al momento della richiesta.

Al fine di garantire un servizio professionale al CLIENTE questi deve essere in possesso di adeguate conoscenze informatiche, tecniche, normative e metodologiche inerenti la disciplina oggetto dell'assistenza. In caso di segnalazione di malfunzionamenti e/o errori, il CLIENTE è tenuto a comunicare all'assistenza l'esatta sequenza delle operazioni che generano il problema. I tecnici di 888SP, in caso di necessità, possono richiedere al CLIENTE l'invio dell'archivio dati, al solo scopo di capire la causa del problema. Gli archivi inviati dal CLIENTE a 888SP, anche per verifiche approfondite o per conversioni di dati, saranno utilizzati nel rispetto del disciplinare interno sulla privacy e la sicurezza delle informazioni. In ogni caso il CLIENTE si assume tutte le responsabilità inerenti la spedizione degli archivi e sul contenuto degli stessi. L'invio degli archivi non garantisce l'esito positivo dell'intervento ed esonera 888SP da qualsiasi responsabilità, anche in caso di danneggiamento e/o perdite di dati.

Per quanto non espressamente indicato in questo contratto si rimanda alle condizioni di utilizzo riportate nella LICENZA D'USO SPECIFICA che accompagna ogni SOFTWARE.

L'eventuale spedizione di materiale a 888SP (chiavi di attivazione hardware, CD/DVD, documenti, ecc.) deve essere preventivamente concordata con i tecnici o i commerciali di 888SP, deve sempre essere con spese a carico del CLIENTE ed inoltrata al seguente indirizzo:

888 Software Products Srl, Servizio Clienti - viale Combattenti Alleati d'Europa, 35 - 45100 Rovigo.

B.4.1 - Assistenza tecnica telefonica e/o online

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, disponibile durante l'orario riportato al punto 1 dei "Servizi garantiti" (D.1) del contratto 888SERVICE, consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che chiama per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del SOFTWARE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del SOFTWARE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE.

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica: l'hardware, il sistema operativo, il database server (nel caso in cui la licenza non sia stata fornita da 888SP), gli impianti elettrici e telematici. Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE è fornito senza limitazione di chiamate, purché siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche trattate dal SOFTWARE;
- l'operatore del CLIENTE abbia eseguito la formazione all'uso del SOFTWARE.

888SP risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE in base all'urgenza ed alla gravità del problema descritto dal CLIENTE, secondo la procedura interna che regola tale servizio e indicativamente entro la giornata lavorativa successiva a quella della chiamata.

B.4.2 - Assistenza operativa

Il servizio di assistenza operativa consiste in attività di affiancamento e supporto del CLIENTE per:

- ripristinare le funzionalità dei SOFTWARE a causa di problemi dovuti a guasti hardware o gravi errori operativi;
- installare nuove versioni del SOFTWARE.

B.4.3 - Formazione e consulenza

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE, nella fase a regime, è un servizio finalizzato a:

- formare nuovo personale, eventualmente sopraggiunto in seguito ad avvicendamenti all'interno della struttura del CLIENTE;
- istruire gli operatori sugli aggiornamenti del SOFTWARE, quando lo scopo non può essere raggiunto con la sola documentazione;
- migliorare la conoscenza degli operatori del CLIENTE sulle funzioni del SOFTWARE a fronte di carenze riscontrate durante l'uso;

- migliorare o completare la conoscenza delle discipline trattate dal CLIENTE, anche in abbinamento all'uso di SOFTWARE e tecnologie informatiche.

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE si rivolge efficacemente agli operatori del CLIENTE che abbiano un'adeguata conoscenza delle problematiche trattate nel loro ufficio ed oggetto del SOFTWARE.

Affinché il servizio di formazione possa essere svolto con efficienza è necessario che l'operatore del CLIENTE abbia ricevuto una sufficiente formazione iniziale e sia stato completato l'avviamento all'uso del SOFTWARE.

Data la natura del servizio tali interventi saranno di norma effettuati con una durata di almeno mezza giornata.

Al fine di soddisfare le esigenze di formazione del CLIENTE anche in situazioni di carenza di tempo (ad esempio in occasione di modifiche legislative), oppure al fine di dare l'opportunità al CLIENTE di ottenere la formazione necessaria a minor costo, 888SP potrà organizzare corsi in aula o tramite trasmissioni di audio e video mediante tecnologie web (webcast/webinar). Tale opportunità potrà essere fornita solo nei casi in cui è previsto un adeguato numero di partecipanti anche di diversi CLIENTI. 888SP provvederà di volta in volta a comunicare al CLIENTE i contenuti, le modalità e le condizioni di fornitura del corso e a raccogliere le adesioni.

B.4.4 - Modalità di erogazione del servizio di assistenza operativa, formazione e consulenza

L'erogazione dell'assistenza operativa, della formazione e della consulenza può avvenire tramite:

- Teleassistenza - tramite un accesso internet l'elaboratore del CLIENTE viene connesso a quello del tecnico di 888SP, che in questo modo può intervenire direttamente sul SOFTWARE installato presso il CLIENTE, fornendo tempestivamente il servizio concordato eventualmente anche con affiancamento telefonico. Salvo diversi accordi il collegamento avverrà su chiamata del CLIENTE, il quale sosterrà i costi telefonici.
- Intervento del personale tecnico presso la sede del CLIENTE - Il servizio è effettuato mediante l'intervento di personale qualificato di 888SP presso la sede del CLIENTE. Il CLIENTE metterà a disposizione del personale di 888SP locali, impianti ed apparecchiature idonei e sicuri, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Invito del CLIENTE presso la sede di 888SP o del RIVENDITORE

B.4.5 - Tariffe assistenza operativa, formazione e consulenza

Gli interventi di assistenza operativa, formazione e consulenza, sia nelle modalità di teleassistenza, sia nelle modalità di intervento presso la sede del CLIENTE o presso la sede di 888SP, sono a pagamento ed hanno un costo non incluso nel canone previsto dal presente contratto.

Tali interventi sono conteggiati in ore-uomo, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla ½ ora più prossima. Qualora il servizio venga erogato tramite teleassistenza, al CLIENTE sarà fatturato il numero di ore necessarie per l'intervento alla medesima tariffa dell'assistenza operativa. Le tariffe orarie in vigore e le spese di trasferta sostenute dal tecnico, se conteggiate forfettariamente, sono comunicate da 888SP al CLIENTE con apposita proposta d'ordine.

Nel caso di spese di trasferta non conteggiate forfettariamente, sarà addebitato al CLIENTE il costo effettivamente sostenuto da 888SP (costo chilometrico auto secondo tariffa ACI, pedaggio, taxi, biglietto, altri mezzi di trasporto, vitto e pernottamento, ecc.).

888SP si impegna ad erogare, attraverso la propria organizzazione, le attività di assistenza operativa, formazione e consulenza solo se formalmente richieste dal CLIENTE tramite accettazione della relativa proposta d'ordine. Al termine delle attività di assistenza operativa, formazione e consulenza il tecnico di 888SP che ha erogato il servizio redige e firma apposito verbale che il CLIENTE è tenuto a sottoscrivere e a restituire a 888SP.

Le giornate di formazione oggetto della proposta d'ordine si svolgeranno nelle date concordate con il CLIENTE e, comunque, entro e non oltre il termine indicato nella suddetta proposta d'ordine.

Nel caso in cui, per causa imputabile al CLIENTE, le predette giornate di formazione non dovessero svolgersi entro il predetto termine, il CLIENTE medesimo sarà comunque tenuto a corrispondere a 888SP una penale di importo pari al corrispettivo preventivato nella suddetta proposta d'ordine per le giornate di formazione.

B.5 - Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta

Il contratto sarà considerato accettato nel momento stesso in cui il CLIENTE accetta la proposta d'ordine, la firma e la invia a 888SP tramite fax, posta, posta elettronica o procedura on-line. Il contratto è valido ed efficace a partire dal giorno specificato nel 'Certificato di contratto

888DOWNLOAD' o nel 'Certificato di contratto 888SERVICE' (nella sezione intitolata 'Validità efficacia e durata') e identificato dal nome 'Data inizio' (che coincide con la data di evasione dell'ordine). Il Contratto rimane in vigore fino alla data di scadenza e per la durata in mesi riportati nello stesso Certificato di contratto e identificati dai nomi 'Data scadenza' e 'Durata mesi'. Al termine del periodo di validità, qualora sia mancato il rinnovo da parte del CLIENTE, il contratto cesserà la sua validità ed efficacia, ma ciò consentirà comunque al CLIENTE di utilizzare il SOFTWARE secondo le modalità e le condizioni riportate nella rispettiva LICENZA D'USO.

La risoluzione anticipata del contratto di LICENZA D'USO del SOFTWARE, per qualsiasi motivo, comporterà automaticamente anche la risoluzione del contratto 888SERVICE.

Nel caso in cui le parti abbiano pattuito una durata pluriennale del contratto 888SERVICE è concessa la facoltà al CLIENTE di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale nonostante non sia ancora sopravvenuta la naturale scadenza.

In tale ipotesi il CLIENTE dovrà comunque corrispondere ad 888SP una somma di denaro pari alla differenza tra l'intero importo di listino e l'importo scontato originariamente accordato, e ciò per ciascun anno in cui il Cliente ha usufruito del contratto. La somma in tal modo calcolata sarà maggiorata del 10% del canone annuo non scontato.

B.6 - Canoni e condizioni di pagamento

Il canone per i servizi garantiti dal contratto, elencati in B.1, è specificato nel 'Certificato di contratto 888SERVICE', nell'apposito spazio intitolato 'Ammontare del canone' e identificato dal nome 'Importo canone'. Il canone per l'eventuale rinnovo sarà automaticamente aumentato in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT per i prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI senza tabacchi) nei 12 mesi precedenti la scadenza. Con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, 888SP comunicherà al CLIENTE, a mezzo posta elettronica o fax, eventuali variazioni alle condizioni economiche e di altra natura da applicare al periodo di rinnovo, fermo restando che, in caso di mancata comunicazione, il contratto potrà essere rinnovato alle precedenti condizioni.

Le fatture dei canoni saranno emesse in via anticipata e pagate dal CLIENTE secondo le condizioni riportate nella Proposta d'ordine.

Per quello che concerne la modifica del canone da corrispondere in caso di recesso anticipato si rimanda a quanto specificato al punto B.5.

B.7 - Limitazioni del servizio

888SP si riserva di prestare assistenza tecnica quando venga accertato che l'errore di funzionamento, il difetto o l'eventuale danno sia stato provocato da:

- uso improprio del SOFTWARE;
- uso improprio o danneggiamento del DISPOSITIVO su cui il SOFTWARE è stato installato;
- incuria, errori, negligenza degli utilizzatori del SOFTWARE;
- inosservanza delle disposizioni tecniche raccomandate dai tecnici di 888SP o riportate nella DOCUMENTAZIONE;
- problemi causati dalla presenza di virus;
- cause di forza maggiore o altre cause non imputabili a 888SP, come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc.

Salvo diversi accordi il servizio di assistenza tecnica non viene garantito nei giorni festivi e nei periodi di chiusura per ferie di 888SP. Durante questi periodi saranno comunque attivi una segreteria telefonica, la posta elettronica e il servizio fax per inoltrare eventuali richieste di assistenza, che saranno gestite nel primo giorno feriale utile successivo a quello della richiesta.

B.8 - Sospensione e risoluzione anticipata del contratto

888SP potrà unilateralmente sospendere l'esecuzione del contratto e quindi dei SERVIZI da esso garantiti in caso di inadempimento del CLIENTE agli obblighi assunti nei suoi confronti e, in particolare, di mancato o ritardato pagamento dei canoni o del prezzo di qualunque prestazione, fornitura e vendita effettuata al CLIENTE medesimo. La sospensione non comporterà per il CLIENTE il venir meno dell'obbligo di pagamento del canone. 888SP, nelle medesime ipotesi, potrà unilateralmente risolvere il contratto con effetto immediato, con suo diritto a trattenere i canoni percepiti a titolo di penale.

B.9 - Responsabilità

La responsabilità di 888SP per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del contratto 888SERVICE sarà sempre limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale già pagato dal CLIENTE stesso, fatta eccezione per gli

inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'art. 1229 del Codice Civile.

B.10 - Trasferimento di diritti ed obblighi

888SP ha la facoltà di trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal presente Contratto.

B.11 - Copie di sicurezza

Considerato che, in conseguenza a malfunzionamenti dell'hardware, del software di base, del SOFTWARE o di una errata operazione eseguita dall'operatore, può verificarsi il danneggiamento degli archivi, il CLIENTE è tenuto ad effettuare, con periodicità giornaliera, il ricovero degli archivi stessi su supporto magnetico esterno e a custodirli in luogo protetto (backup). Il CLIENTE è tenuto altresì a verificare il corretto funzionamento delle copie di Backup tramite procedure di ripristino delle stesse.

C - ULTERIORI CONDIZIONI CONTRATTUALI

C.1 - Patti precedenti, modifiche e aggiunte

Il presente contratto annulla ogni eventuale precedente accordo scritto o verbale intervenuto tra le parti. Nessuna modifica, aggiunta o deroga al presente contratto è da ritenersi valida ed efficace se non è stata scritta, accettata e firmata da entrambe le parti.

C.2 - Diritto applicabile e foro competente

Le controversie nascenti dall'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia dei contratti conclusi in applicazione delle presenti CGF sono regolati dal diritto italiano. Per le controversie sarà competente, in via esclusiva, l'Autorità giudiziaria del Foro di Rovigo, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro eventualmente alternativo o concorrente.

D - PRIVACY

D.1 - Finalità e modalità del trattamento

888SP, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n° 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in qualità di Titolare del trattamento informa il CLIENTE che i dati in proprio possesso, necessari per perfezionare i contratti conclusi in applicazione delle presenti condizioni generali di fornitura, sono costituiti da dati anagrafici (es. cognome e nome, rag. sociale, domicilio fiscale, ecc.), da quelli ulteriori necessari alla gestione del rapporto instaurato (es. riferimenti bancari) e da quelli inerenti l'attività economica. Tali dati sono trattati nell'ambito dell'attività aziendale ed in particolare per esigenze preliminari alla stipula dei contratti, per l'adempimento degli obblighi e l'esecuzione delle operazioni previste dai contratti stipulati, per l'esecuzione degli obblighi e degli adempimenti (amministrativi, contabili, fiscali, previdenziali, ecc.) disposti dalla legislazione vigente, per controllare l'andamento delle relazioni con Clienti e Fornitori e dei rischi connessi. In relazione ai predetti trattamenti il CLIENTE ha la facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

D.2 - Consenso al trattamento dei dati

Il CLIENTE, informato dei propri diritti e del trattamento cui sono destinati i propri dati, acconsente al trattamento e all'eventuale comunicazione dei propri dati personali, non sensibili, per le finalità sopra indicate. 888SP si ritiene pertanto autorizzata ad utilizzare i dati del CLIENTE ai fini e nei limiti di quanto sopra indicato, fino a diversa comunicazione da parte del CLIENTE stesso, che dovrà pervenire per iscritto presso la sede del titolare del trattamento, 888SP, come individuato nel presente documento.

L'informativa completa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, è consultabile nel sito internet di 888SP all'indirizzo: <http://www.888sp.com/infolegali>

Data, _____ Firma e timbro _____

ACCETTAZIONE Condizioni generali di fornitura

Dichiaro inoltre di accettare le "Condizioni generali di fornitura" e di approvare specificatamente, ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole:

**A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8
B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10, B11
C1, C2
D1, D2**

Data, _____ Firma e timbro _____