

Condizioni Contrattuali

per il Servizio Custom Management Services di SARCE SpA

Edizione maggio 2019

L'utilizzo del Servizio è regolato dalle Condizioni Contrattuali del presente documento. Prima di firmare un Ordine che fa riferimento ed incorpora queste Condizioni Contrattuali è necessario leggere e accettare le Condizioni Contrattuali contenute nel presente Contratto.

L'ordine del servizio può essere inoltrato alla stessa SARCE SpA (di seguito anche SARCE).

Firmando un Ordine che incorpora queste Condizioni Contrattuali o fa riferimento ad esse, io, in qualità di Cliente, dichiaro di:

- accettare le Condizioni Contrattuali del presente Contratto;
- sottoscrivere il presente Contratto con Sarce per ricevere il servizio;
- considerare vincolanti le Condizioni Contrattuali del presente Contratto;
- prendere atto dell'Informativa sul trattamento dei dati che si trova sul sito www.sarce.it nella pagina "INFORMATIVA AI CLIENTI DEI SERVIZI DI SARCE SPA" e che viene considerata parte integrante di queste Condizioni Contrattuali.

Qualora la sottoscrizione delle Condizioni Contrattuali sia per conto di una società e/o delle sue Consociate, confermo di avere la rappresentanza legale della società in nome della quale sottoscrivo il presente contratto o di essere munito di apposita procura a tal fine.

1. Definizioni

In questo Contratto i termini sottoelencati hanno il significato qui sotto riportato:

| | |
|--|--|
| Abbonamento | Significa l'accordo, stabilito attraverso un Ordine, tra il Fornitore e il Cliente, con cui il Fornitore fornisce al Cliente i Servizi oggetto del presente Contratto. |
| Canone di Abbonamento (o solo Canone) | Significa l'importo pagabile per il Servizio per tutta la durata del Periodo di Abbonamento, calcolato, fatturato e pagato come indicato in un Ordine, e le relative modifiche eventualmente apportate nel rispetto delle Condizioni Contrattuali. |
| Cliente | La società, o altra entità, e le relative Consociate, che sottoscrive un Ordine soggetto alle Condizioni Contrattuali del presente Contratto. |
| Consociata | Riferita ad un contraente, significa una società controllante, una società controllata, o un'altra società che condivide la stessa proprietà o lo stesso controllo del contraente, fermo restando che una società può essere considerata Consociata solo fintantoché detto legame è in essere. |
| Contratto | Significa l'insieme comprendente le varie Condizioni e tutti gli Ordini. |
| Coordinatori del Supporto (o key users) | Significa le persone (non più di tre) che il Cliente identifica come responsabili incaricati di richiedere e di ricevere assistenza al Servizio. |
| Costo Ticket | È l'importo addebitato per ogni Ticket evaso (ovvero risolto entro le 2 ore di attività oppure a cui è seguito un preventivo) |

| | |
|--|--|
| Custom Management Services (CMS) | I servizi oggetto di queste condizioni contrattuali. Sono denominati anche Servizi di Assistenza Remota |
| Danno Conseguenziale | Significa le perdite di natura economica, le perdite subite dai clienti o dalle Consociate del Cliente, o da una terza parte, le perdite derivanti da interruzioni di attività, le perdite di ricavi, di valore d'avviamento o di mancati risparmi, che avvengono o no nel corso delle normali attività, o gli sprechi di tempo del personale. |
| Data di Inizio del Servizio | Significa la data indicata come tale in un Ordine di Abbonamento. |
| Dati personali | Indica qualsiasi dato relativo a una persona fisica identificata o identificabile. Si considera identificabile una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale. |
| Diagnosi remota | Attività condotta dal personale di SARCE sul Sistema del Cliente per supportare il Cliente stesso nella ricerca di eventuali problemi. |
| Fornitore | Sarce SpA o altra ditta delegata allo scopo di erogazione di servizi. |
| Manutenzione Correttiva | Gli interventi necessari alla risoluzione di un malfunzionamento nelle applicazioni gestite. |
| Ordine | Significa un documento materiale o elettronico sottoscritto dal Cliente per attivare il Servizio stipulato tra il Cliente e il Fornitore. |
| Periodo di Abbonamento | Significa il periodo di tempo indicato in un Ordine come durata dell'Abbonamento, compresi eventuali rinnovi. |
| Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) | Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Viene denominato anche GDPR da Global Data Protection Regulation. |

2. Oggetto

- 2.1 Alle condizioni sottoindicate, SARCE, o il suo Fornitore, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il servizio CMS descritto al successivo paragrafo, in ambito di Applicazioni Analytics e Big Data e custom. Si tratta di coperture opzionali per le attività di assistenza estemporanea e/o di manutenzione correttiva.
- 2.2 I servizi verranno svolti da personale Sarce o da un suo Fornitore delegato allo scopo.

3. Descrizione dei Servizi

- 3.1 Sarce metterà a disposizione del Cliente i servizi standard di assistenza in relazione all'operatività del Servizio. Il Fornitore fornirà i servizi di supporto attraverso:
 - (i) il portale di supporto clienti, in accordo con le politiche di assistenza definite nel portale stesso e modificate di tanto in tanto, e con il processo di gestione delle richieste di servizio (tickets) immesse dal Cliente attraverso il portale di supporto clienti.;
 - (ii) la Diagnosi Remota, se realizzabile, in cui il personale di SARCE, o del suo Fornitore, può collegarsi, via remota, all'elaboratore del Cliente, per supportare il Cliente stesso nella ricerca di eventuali problemi inerenti l'oggetto delle presenti Condizioni Generali.

4. Condizioni di fornitura

- 4.1 Tutti i servizi di cui sopra saranno prestati al Cliente nell'ambito del normale orario di lavoro di Sarce che è dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30 dal Lunedì al Venerdì, con esclusione delle giornate festive e dei periodi di chiusura per ferie.
- 4.2 Il servizio di Assistenza Remota viene prestato garantendo la massima rapidità nell'espletamento in relazione alla complessità del problema esposto e alla disponibilità del personale.
- 4.3 SARCE si riserva la facoltà di modificare i tempi ed i modi del servizio di Assistenza Remota: in tal caso dovrà darne comunicazione con almeno un mese di anticipo.
- 4.4 Per quanto riguarda il servizio di diagnosi remota il Cliente:
- deve rendere possibile il collegamento al proprio elaboratore da parte del personale Sarce eventualmente dotandosi, a proprie spese, degli eventuali strumenti hardware e/o software necessari;
 - nell'ambito delle sue politiche aziendali, in materia di Protezione dei dati personali, fornirà al personale SARCE le corrette credenziali di autenticazione (Utente e Password) per poter accedere al proprio sistema con i livelli di autorizzazione necessari;
 - provvederà alla modifica di suddette password nei tempi indicati nelle sue politiche adottate in materia di privacy: il personale SARCE non è quindi tenuto alla memorizzazione delle suddette credenziali di autenticazione;
 - AUTORIZZA il personale SARCE ad accedere ai dati contenuti nei suoi archivi per i soli scopi di test necessari;
 - AUTORIZZA il personale SARCE alla prosecuzione del collegamento diagnostico anche nel caso in cui il personale del Cliente non sia presente;
 - manleva SARCE da ogni responsabilità in ordine all'eventuale accidentale danneggiamento di archivi. Il personale di SARCE che effettua un collegamento remoto si preoccuperà di adottare tutte le misure necessarie affinché la riservatezza dei dati del Cliente sia rispettata.
- 4.5 L'Help Desk di SARCE registra i ticket pervenuti nel proprio sistema informativo; ne definisce la priorità ed effettua il monitoring dello stato, compresa l'attività di feedback e di escalation.
- 4.6 Alle richieste espresse nei ticket sarà assegnata una priorità secondo la gravità delle richieste stesse;
- 4.7 Per ogni ticket ricevuto la presa in carico da parte di Sarce ha un massimo di 4 ore dalla ricezione. La presa in carico è comunicata al cliente;
- 4.8 Ad ogni ticket che comporta un impegno complessivo risolvibile entro le 2 ore di attività del consulente Sarce al Cliente viene addebitato un importo fisso;
- 4.9 Nel caso in cui il problema esposto nel ticket richieda tempi più lunghi il personale di Sarce, farà una valutazione dell'intervento necessario e proporrà al Cliente la soluzione, in termini di contenuti, ad una tariffa agevolata (indicata nell'Ordine del Servizio).
- 4.10 Il Cliente fornirà al Fornitore i dati di contatto, compreso l'indirizzo di posta elettronica, di un massimo di tre Coordinatori del Supporto, responsabili di richiedere e ricevere per suo conto l'assistenza al Servizio, che devono avere sufficiente conoscenza per rispondere a domande riguardanti l'assistenza e che devono essere adeguatamente competenti e preparati per svolgere questo ruolo in modo efficace.

5. Definizione delle Priorità

- 5.1 Alle richieste dei Servizi di Manutenzione Correttiva verrà assegnata una gravità secondo il seguente schema e da cui ne consegue la priorità di ricerca della soluzione da parte del Servizio Sarce:
- Gravità 1** - Identifica una chiamata al servizio di assistenza per richiesta informazioni. Nessuna attività risulta intaccata e/o compromessa
 - Gravità 2** - Identifica una chiamata al servizio di assistenza che impedisce l'operatività del CLIENTE ma che è comunque bypassabile o posticipabile
 - Gravità 3** - Identifica una chiamata al servizio di assistenza che impedisce l'operatività del CLIENTE su una specifica funzione che non è bypassabile o posticipabile
 - Gravità 4** - Come per la priorità 3 con attinenza a funzioni legate a disposizioni di leggi/norme Civile/Fiscali oppure per blocco operativo del sistema

6. Durata e risoluzione del contratto

- 6.1 La scadenza del Servizio CMS è fissata al 31 Dicembre dell'anno di stipula con efficacia dalla Data di Inizio del Servizio. Al termine del primo anno e, successivamente, ad ogni scadenza annuale, il Servizio di Assistenza Remota si intenderà tacitamente rinnovato per i successivi anni, salvo disdetta da comunicarsi da una delle parti all'altra a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o mail PEC almeno 90 giorni prima della scadenza annuale.
- 6.2 Ciascuna parte può risolvere il presente Contratto immediatamente se l'altra parte:
- (i) cessa, o minaccia di cessare, le proprie attività;
 - (ii) diventa insolvente;
 - (iii) viene messa in liquidazione, volontaria o involontaria;
 - (iv) viene posta sotto il controllo di un liquidatore, amministratore straordinario, o altra figura simile;
 - (v) si trova in condizioni equivalenti in un'altra giurisdizione;
 - (vi) è morosa nel pagamento del Canone per più di 14 giorni; o
 - (vii) se un evento di Forza Maggiore perdura più di 28 giorni.
- 6.3 Ciascuna parte può risolvere il presente Contratto in caso di violazione sostanziale delle Condizioni Contrattuali, dandone comunicazione scritta alla parte che ha commesso la violazione. Tuttavia, in caso di violazione cui è possibile rimediare, se la comunicazione indica la violazione e chiede di rimediare, la comunicazione scritta avrà efficacia solo se la parte che ha commesso la violazione non vi pone rimedio entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione. A chiarimento, il mancato pagamento di Canoni da parte del Cliente nei tempi concordati rappresenta violazione sostanziale ai fini di questa clausola.

7. Canoni, costi mensili e fatturazione

- 7.1 Nell'Ordine relativo viene stabilito l'ammontare, la decorrenza e la modalità di pagamento del canone di Custom Management Services. È riportato il Costo unitario dei Ticket evasi nonché la tariffa agevolata per le attività di manutenzione soggette a preventivo.
- 7.2 Il Cliente pagherà al Fornitore i Canoni e i Costi Ticket rispettando le modalità e le condizioni di pagamento specificate nell'Ordine o negli Ordini in vigore.
- 7.3 Tutti i pagamenti dei Canoni dovranno essere a valore pieno senza deduzioni; qualora deduzioni siano necessarie per diritti doganali, ritenute fiscali o qualsiasi onere dovuto sull'utilizzo del Servizio o sul pagamento dei Canoni, il Cliente compenserà tali deduzioni a proprie spese, facendo in modo che il Fornitore riceva l'intero ammontare dei Canoni dovuti.
- 7.4 Salvo nei casi espressamente previsti tutti i Canoni e i Costi Ticket non comprendono l'IVA dovuta per legge alla data della fattura, che il Cliente dovrà pagare in aggiunta, se dovuta.
- 7.5 Il Fornitore ha il diritto di modificare i prezzi dei Canoni di Abbonamento, dei Costi Ticket e della tariffa agevolata in qualsiasi momento, con l'eccezione dei primi 12 mesi di un nuovo Abbonamento, e dei primi 12 mesi dopo la modifica di un Abbonamento, dando al cliente 45 (quarantacinque) giorni di preavviso; in caso di aumento del canone, il Cliente avrà il diritto di disdettare il Servizio di Assistenza Remota tramite dichiarazione scritta da far pervenire a SARCE entro i 30 giorni successivi al ricevimento della comunicazione SARCE e con efficacia alla scadenza del periodo annuale.
- 7.6 In caso di ritardato pagamento decorreranno a favore di SARCE, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi ad un tasso nominale pari al prime rate indicato dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ai propri associati, maggiorato di 5 punti.
- 7.7 Il Canone non è revocabile e tutti gli importi pagati non sono rimborsabili.
- 7.8 Il pagamento di tutti i Canoni non pregiudicherà il diritto del Cliente a possibili reclami nei confronti del Fornitore. Il Cliente, nel caso ritenga che una fattura sia incorretta, dovrà darne comunicazione al Fornitore per iscritto entro 30 giorni dalla data della fattura.

8. Protezione dei dati

- 8.1 Ciascuna delle parti si impegna a rispettare gli obblighi derivanti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, tra cui, a titolo di esempio, le leggi che regolano la conservazione e il trattamento dei dati personali.
- 8.2 Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali ciascuna delle parti fornisce il suo consenso al trattamento dei suoi dati personali effettuato dalla controparte per le finalità e con le modalità previste dalle leggi europee.

- 8.3 Nella misura in cui dati personali vengono trattati durante l'utilizzo del Servizio, le parti concordano che il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento (data controller) dei dati stessi e SARCE si limita ad eseguire le attività consentite dal Titolare stesso (eventuale consultazione di dati personali).
- 8.4 Il Cliente è tenuto ad assicurarsi e garantisce che i dati personali comunicati e/o forniti al Fornitore siano stati ottenuti in conformità con la normativa applicabile in materia.
- 8.5 Il Fornitore dichiara espressamente che
- tratterà i dati personali esclusivamente sulla base delle istruzioni impartite dal titolare del trattamento;
 - adotterà adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative (comprese quelle richieste dall'Art. 32 del GDPR) per la salvaguardia dei dati personali;
 - le sue persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali si sono impegnate alla riservatezza sui dati dei Clienti;
 - informerà immediatamente il Cliente qualora, a suo parere, un'istruzione violi la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali o altre disposizioni, dell'Unione o degli Stati Membri, relative alla protezione dei dati personali.

9. Garanzie

- 9.1 Ciascuna parte garantisce:
- di avere la rappresentanza legale della società in nome della quale sottoscrive il presente Contratto o di essere munito di apposita procura a tal fine e di rispettare integralmente gli obblighi derivanti dallo stesso;
 - che la sottoscrizione e il rispetto degli obblighi derivanti dal presente Contratto non violano né rappresentano una situazione di conflitto rispetto alle disposizioni di eventuali distinti contratti e/o accordi di cui è parte;
 - che le proprie generalità fornite all'altra parte non sono false o fraudolente; e
 - che si impegna a rispettare la normativa e le eventuali disposizioni amministrative vigenti, così come eventuali ordini dell'autorità giudiziaria, in relazione al presente Contratto.
- 9.2 Salvo per ciò che è espressamente stabilito dal presente Contratto, tutte le garanzie e le condizioni, esplicite o implicite, previste dalle leggi, da regolamenti o altra fonte (comprese a titolo esemplificativo tutte le garanzie implicite di qualità soddisfacente e di adeguatezza per uno scopo specifico) sono escluse nella misura massima consentita dalla legge. Nessuna garanzia viene concessa relativamente ai risultati che il Cliente può ottenere attraverso l'uso del Servizio né che il Servizio sarà esente da interruzioni ed errori.

10. Responsabilità

- 10.1 La responsabilità di ciascuna parte nei confronti dell'altra parte non è né esclusa né limitata nei casi di false dichiarazioni dolose, e nei casi di morte o di lesioni personali causati da colpa grave.
- 10.2 Le parti non saranno responsabili di eventuali Danni Consequenziali causati da o connessi con il presente Contratto, né in caso di illecito civile (inclusi i casi di colpa grave o di violazione di norme di legge), né di false dichiarazioni (non dolose), neppure nel caso in cui la parte sia stata preavvisata della possibilità di tali danni.
- 10.3 Le parti non saranno responsabili di mancati profitti (diretti o indiretti) causati da o connessi con il presente Contratto, sia che derivino dal contratto, da casi di illecito civile (inclusi i casi di colpa grave o di violazione di norme di legge), da false dichiarazioni (non dolose) o da altre cause, neppure nel caso in cui la parte sia stata informata della possibilità di tali danni.
- 10.4 Fermo restando quanto previsto agli articoli dal 10.1 al 10.3 inclusi, la responsabilità massima di ciascuna parte nei confronti dell'altra (originata da contratto, da illecito civile, o da altra causa), nel caso di richiesta di risarcimento connessa al presente Contratto o da esso derivante, compreso ogni risarcimento o altra obbligazione sarà limitata a:
- Il valore mensile del Canone annuale di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse); e
 - il 50% del Canone annuale di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse) per l'insieme di tutte le richieste di risarcimento presentate nel corso del Periodo di Abbonamento.
- 10.5 A copertura dei propri rischi professionali Sarce ha stipulato con una primaria società assicurativa una assicurazione che prevede adeguati massimali:
- per errore o omissione in relazione alla fornitura di prodotti e servizi;
 - per danni alle proprietà intellettuali/privacy.

- 10.6 Sarce non sarà in nessun caso responsabile per distruzione di masse di dati, o programmi dovuti a comportamenti negligenti ed impropri del Cliente o del suo personale, o derivati da danni materiali all'elaboratore o ai suoi accessori. Il compito di gestire correttamente le funzioni di salvataggio di archivi e programmi e delle copie di sicurezza spetta unicamente al Cliente che se ne assume l'esclusiva responsabilità.

11. Disposizioni generali, legge applicabile e foro competente

- 11.1 Le presenti condizioni annullano e sostituiscono quelle di precedenti Contratti, convenuti fra il Cliente e SARCE, in ordine allo stesso oggetto e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le parti.
- 11.2 Il presente Contratto sarà governato dalla legge italiana.
- 11.3 Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, sarà competente esclusivamente il Foro di Parma.

_____, li _____

SARCE
Il Legale Rappresentante

IL CLIENTE
Il Legale Rappresentante
(Timbro e firma leggibile)

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c., si approvano espressamente le condizioni contenute nelle clausole: 2 (Oggetto), 3 (Descrizione dei Servizi), 4 (Condizioni di Fornitura), 6 (Durata e risoluzione del contratto), 7 (Canoni, costi mensili e fatturazione), 9 (Garanzie), 10 (Responsabilità), 11 (Disposizioni generali, legge applicabile e foro competente).

IL CLIENTE
Il Legale Rappresentante
(Timbro e firma leggibile)
