

## Condizioni generali per il Servizio di Assistenza Remota Applicativa di SARCE SpA Edizione dicembre 2020

L'utilizzo del Servizio è regolato dalle Condizioni Generali elencate nel presente documento. Con l'emissione di un Ordine o con l'accettazione di una Proposta d'ordine (o Offerta) inviata da Sarce, che fa riferimento a queste Condizioni Generali, il Cliente dichiara di:

- accettare e considerare vincolanti le presenti Condizioni Generali;
- prendere atto dell'Informativa sul trattamento dei dati che si trova sul sito [www.sarce.it](http://www.sarce.it) nella pagina "INFORMATIVA AI CLIENTI DEI SERVIZI DI SARCE SPA" e che viene considerata parte integrante di queste Condizioni Generali.

### 1. Definizioni

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

|  |  |
|--|--|
| <b>Abbonamento</b>                           | Significa l'accordo tra Sarce e il Cliente, con cui Sarce fornisce al Cliente i Servizi oggetto delle presenti Condizioni di Servizio.   |
| <b>Assistenza Remota o Help Desk</b>         | Il servizio descritto nelle presenti Condizioni Generali.  |
| <b>Canone di Abbonamento (o solo Canone)</b> | Significa l'importo pagabile per il Servizio per tutta la durata del Periodo di Abbonamento.   |
| <b>Cliente</b>                               | La società, o altra entità, e le relative Consociate, che usufruisce dei servizi descritti nel presente documento.   |
| <b>Consociata</b>                            | 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.   |
| <b>Contratto</b>                             | Significa l'insieme comprendente le Condizioni Generali e tutti gli Ordini e/o le Proposte d'ordine accettate.   |
| <b>Coordinatori del Supporto</b>             | Significa le persone (non più di tre) che il Cliente identifica come responsabili incaricati di richiedere e di ricevere assistenza al Servizio per conto del Cliente.   |
| <b>Danno Conseguenziale</b>                  | 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.   |
| <b>Dati personali</b>                        | 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, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale. |
| <b>Diagnosi remota</b>                       | Attività condotta dal personale di Sarce sul Sistema del Cliente per supportare il Cliente stesso nella ricerca di eventuali problemi.   |
| <b>Fornitore</b>                             | Sarce SpA o altra ditta delegata allo scopo di erogazione dei servizi.   |

*pag. 1 di 6*

## Periodo di Abbonamento

Significa il periodo di tempo indicato in un Ordine o in una Proposta d'ordine (o Offerta) accettata dal Cliente come durata dell'Abbonamento, compresi eventuali rinnovi.

## Servizi Professionali

Significa ogni servizio professionale riguardante:

- la messa in funzione e l'utilizzo dei prodotti distribuiti da Sarce,
- la consulenza e il supporto alla configurazione dei sistemi gestionali in uso
- il loro popolamento con i dati del Cliente,
- assistenza on-site presso il Cliente,
- formazione utenti,
- analisi e personalizzazioni, aggiunta parametri, campi e sviluppo di nuove funzioni
- installazione di patch o aggiornamento release di prodotto,
- ripristino della base dati derivante da malfunzionamenti o errato utilizzo delle funzioni applicative

Tali servizi non sono oggetto delle presenti condizioni contrattuali.

## 2. Oggetto

- 2.1 Alle condizioni sottoindicate il Fornitore si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il servizio di Assistenza Remota Applicativa (denominato anche Help Desk) descritto al successivo paragrafo, relativamente agli argomenti e/o prodotti riportati negli Ordini o nelle Offerte che richiamano le presenti Condizioni Generali.
- 2.2 I servizi verranno svolti da personale Sarce o da un suo Fornitore delegato allo scopo.
- 2.3 La sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali dà diritto al Cliente di:
  - (i) godere dei servizi professionali a tariffe riservate;
  - (ii) non pagare il Diritto di Chiamata per ogni ticket inoltrato;
  - (iii) non pagare il minimo fatturabile, 1 ora, per ogni ticket inoltrato.

## 3. Descrizione dei Servizi

- 3.1 Sarce metterà a disposizione del Cliente i servizi standard di assistenza al cliente in relazione all'operatività del Servizio. Il Fornitore fornirà i servizi di supporto attraverso:
  - (i) un presidio Sarce dedicato per il servizio di help desk, che opera con le politiche di assistenza definite nel presente documento, e con il processo di gestione delle richieste di servizio (tickets) inviate dal Cliente all'indirizzo [hdsage@sarce.it](mailto:hdsage@sarce.it);
  - (iv) la Diagnosi Remota, se realizzabile, in cui il personale del 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.
- 3.2 Per ogni ticket ricevuto il Fornitore fornirà i seguenti servizi:
  - Presa in carico del ticket secondo lo SLA al Capitolo 4.7
  - Analisi e Problem determination anche tramite eventuale richiesta di supporto al Secondo Livello,
  - 1 intervento da 30 minuti, per i tempi eccedenti vedasi successivo paragrafo 4.8,
  - Chiusura ticket con documentazione dell'intervento eseguito

## 4. Condizioni di fornitura

- 4.1 I servizi descritti nel paragrafo precedente saranno prestati al Cliente limitatamente alle ultime versioni/release standard dei Programmi SAGE installati presso il Cliente, senza tener conto di eventuali modifiche o integrazioni operate - anche eventualmente da Sarce o da terzi - dal Cliente sui Programmi. Con un preavviso di 6 (sei) mesi Sarce potrebbe dichiarare di non realizzare più il servizio di manutenzione su determinate versioni/release; in tal caso il cliente ha 12 (sei) mesi di tempo per installare tutti gli eventuali aggiornamenti, correzioni e/o nuove versioni/release dei Programmi forniti da SAGE, prendendo atto che, in caso contrario, i servizi sopra descritti potrebbero risultare, in tutto o in parte, inutili od inefficaci.

- 4.2 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.
- 4.3 Il servizio di Assistenza Remota viene prestato garantendo la massima rapidità nell'espletamento in relazione alla complessità e/o alla gravità del problema esposto e alla disponibilità del personale.
- 4.4 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.
- 4.5 Per quanto riguarda il servizio di diagnosi remota il Cliente:
- (i) deve provvedere al collegamento dell'elaboratore con Sarce, dotandosi a tal fine, a proprie spese, degli eventuali strumenti hardware e/o software indicati da Sarce stessa come necessari;
  - (ii) 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;
  - (iii) 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;
  - (iv) AUTORIZZA il personale Sarce ad accedere ai dati contenuti nei suoi archivi per i soli scopi di test necessari;
  - (v) NON AUTORIZZA il personale Sarce ad effettuare il trasferimento dei propri dati su altre apparecchiature salvo specifiche necessità in cui il Cliente stesso effettuerà richiesta formale di trasferimento dati;
  - (vi) AUTORIZZA il personale Sarce alla prosecuzione del collegamento diagnostico anche nel caso in cui il personale del Cliente non sia presente;
  - (vii) 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.
- 4.6 In tutti i casi, se espressamente richiesto dal Cliente oppure se Sarce, a suo insindacabile giudizio e su benestare del Cliente, ritenga necessario un intervento diretto sul sistema installato presso il Cliente, tali interventi saranno oggetto di fatturazione secondo le tariffe in vigore alla data.
- 4.7 I livelli del servizio (Service Level Agreement, SLA) sono i seguenti:
- (i) **Gravità 1** - errori che bloccano l'esecuzione delle funzionalità indispensabili dell'utilizzo del sistema, errori che provocano perdita di dati o errori che richiedono importanti interventi di programmazione:
    - a. Presa in carico - entro 4 ore lavorative dalla notifica
    - b. Intervento (proposta soluzione e/o invio a Secondo Livello Produttore Software) - entro 8 ore lavorative dalla notifica
  - (ii) **Gravità 2** - errori di calcolo o di elaborazione che producono output errati o mancanza di funzionalità non indispensabili per l'utilizzo del sistema:
    - a. Presa in carico - entro 1 giorno lavorativo dalla notifica
    - b. Intervento (proposta soluzione e/o invio a Secondo Livello Produttore Software) - entro 3 giorni lavorativi dalla notifica
  - (iii) **Gravità 3** - errori non bloccanti che non pregiudicano il funzionamento e la correttezza dei dati:
    - a. Presa in carico - entro 2 giorni lavorativi dalla notifica
    - b. Intervento (proposta soluzione e/o invio a Secondo Livello Produttore Software) - entro 6 giorni lavorativi dalla notifica
- 4.8 Per ogni ticket il servizio prevede un tempo contrattuale di 30 minuti. Eventuali attività derivanti e/o eccedenza temporale verranno prestate su base consuntiva con minimo fatturabile di 30 minuti e successivi multipli di 15 minuti alle tariffe in vigore alla data
- 4.9 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. Esclusioni

- 5.1 Il Fornitore non avrà alcuna responsabilità né alcun obbligo di intervenire, nel caso di errori, problemi o malfunzionamenti, né in caso di mancata Disponibilità del Servizio, quando questi derivino da una delle seguenti cause:

- (i) violazioni di obblighi del Cliente derivanti dal presente Contratto;
- (ii) errori o omissioni di fornitori di servizi Internet (Internet Service Providers);
- (iii) uso di Applicazioni di Terzi (non distribuite da Sarce), o di funzioni di "Single Sign-On" che il Cliente o un Utente abbia installato e/o abilitato per entrare nel Servizio o per interagire con esso, compresi i casi di diffusione, modifica o cancellazione di Dati del Cliente che possano risulterne;
- (iv) la sottovalutazione di attacchi telematici, hacking, o altre simili incidenti;
- (v) eventuali problemi DNS che non siano sotto il controllo del Fornitore, p. es. errori nella rete del Cliente o nella rete di un fornitore di servizi Internet;
- (vi) eventuali problemi o errori che si verifichino mentre il Fornitore è in attesa che il Cliente fornisca informazioni utili a correggere un errore o a ripristinare dei servizi;
- (vii) inconvenienti causati dalla gestione o da attività operative del Cliente riguardanti il Servizio;
- (viii) mancata partecipazione dei Coordinatori del Supporto del Cliente alla formazione offerta dal Fornitore necessaria per l'uso del Servizio; o
- (ix) Forza Maggiore.

5.2 Il servizio di assistenza remota applicativa non prevede i servizi professionali indicati al capitolo 1.

## 6. Durata e risoluzione del contratto

- 6.1 La scadenza del Servizio di Assistenza Remota è solitamente 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 Generali, 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 e fatturazione

- 7.1 Nell'Ordine relativo e/o nell'Offerta accettata (anche tacitamente in occasione dei rinnovi) viene stabilito l'ammontare, la decorrenza e la modalità di pagamento del canone di Assistenza Remota.
- 7.2 Il Cliente pagherà al Fornitore i Canoni 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 i Canoni 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 in qualsiasi momento, con l'eccezione dei primi 12 mesi di un nuovo 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 di abbonamento.
- 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 del Canone 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

(i) tratterà i dati personali esclusivamente sulla base delle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento;

(ii) per la salvaguardia dei dati personali del Titolare adotterà adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative, comprese quelle richieste dall'Art. 32 del 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);

(iii) le sue persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali hanno sottoscritto un impegno alla riservatezza sui dati dei Clienti;

(iv) 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:

(i) 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;

(ii) 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;

(iii) 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 dalle presenti Condizioni Generali, 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 Conseguenziali 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 9.1 al 9.3 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:
- (i) Il Canone di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse) pagato dal Cliente al Fornitore durante il Periodo di Abbonamento in cui la richiesta di risarcimento è sorta; e
  - (ii) il 200% del Canone di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse) pagato negli ultimi 12 mesi 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:
- (i) per errore o omissione in relazione alla fornitura di prodotti e servizi;
  - (ii) 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 e fatturazione), 9 (Garanzie), 10 (Responsabilità), 11 (Disposizioni generali, legge applicabile e foro competente).

IL CLIENTE  
Il Legale Rappresentante  
(Timbro e firma leggibile)

\_\_\_\_\_