

Condizioni Generali del Servizio di Aggiornamento, Assistenza e Consulenza sui Programmi Gestionali e Licenze d'uso delle soluzioni software fornite dal Gruppo BitAgorà

1. DEFINIZIONI

- 1.1 **Cliente:** s'intende il soggetto sottoscrittore di un **Contratto di Fornitura** relativo all'acquisto di uno o più **Programmi Gestionali**, anche chiamato **Accordo di Fornitura**, che dichiara di agire nell'esercizio della propria attività professionale e/o imprenditoriale.
- 1.2 **Produttore:** s'intende qualsiasi soggetto titolare dei diritti sui singoli **Programmi Gestionali** oggetto del **Contratto di Fornitura** e del collegato servizio di assistenza, incluso quindi **Concessionario** e **Filiali**.
- 1.3 **Concessionario:** s'intende il soggetto (**Filiale** o **Capogruppo**), che ha sottoscritto regolare contratto o accordo di distribuzione con il **Produttore**, ed in quanto tale, autorizzato da questi a concedere in licenza d'uso il **Programma Gestionale** (anche **Software Gestionale**), ed a prestare su questo, direttamente o indirettamente, i servizi di aggiornamento ed assistenza, oppure ne è direttamente proprietaria, direttamente o indirettamente, anche per il tramite di una **Filiale**.
- 1.4 **Filiale:** s'intende la società partecipata dalla **Capogruppo**, a cui è stata eventualmente sub-appaltata la gestione parziale o completa di tutte le attività collegate alla vendita dei **Programmi Gestionali**, incluso tutti i servizi oggetto del presente documento.
- 1.5 **Servizi di Assistenza:** s'intendono i servizi di (i) assistenza telefonica, via e-mail, via teleassistenza remota o qualsiasi altro canale e/o strumento di comunicazione con il Cliente, per la risoluzione di problemi di funzionamento dei **Programmi Gestionali** in uso; (ii) informazioni telefoniche o via e-mail o qualsiasi altro canale e/o strumento di comunicazione, inerenti il corretto utilizzo dei **Programmi Gestionali** da parte del **Cliente**.
- 1.6 **Aggiornamenti:** s'intendono le nuove versioni del **Programma Gestionale**, messe a disposizione dal **Produttore**, originati da eventuali adeguamenti funzionali agli stessi e/o adeguamenti nei dati e/o modifiche legislative intervenute durante la vigenza del contratto di manutenzione collegato al **Programma Gestionale** in uso presso il **Cliente**.
- 1.7 **Programma Gestionale** anche **Software Gestionale:** s'intendono tutti i moduli software oggetto dei contratti di fornitura sottoscritti e accettati dal **Cliente**, incluso eventuale **Software Personalizzato**.
- 1.8 **Software Personalizzato** anche **Personalizzazioni:** si intendono programmi integrativi e/o modifiche al **Programma Gestionale** standard del **Produttore**, in uso presso il **Cliente**, realizzati su specifica richiesta dello stesso **Cliente** e dettagliati nell'**Accordo di Fornitura** dello stesso **Programma Gestionale** standard o in uno specifico **Accordo di Fornitura**, anche successivo alla fornitura iniziale.
- 1.9 **Contratto di Fornitura** anche **Accordo di Fornitura:** s'intende il documento emesso dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, rilasciato al **Cliente** che ha ricevuto e restituito firmato per accettazione integrale e senza riserve, in tutte le sue parti e clausole, contenente i dettagli del **Programma Gestionale** fornito e licenziato, il numero di utenti che vi ci possono accedere, eventuale **Software Personalizzato**, i servizi a corredo, e che richiama questo documento, facendone puntuale riferimento, legandone tutti gli articoli e paragrafi inclusi, che si considerano così accettati integralmente e senza riserve.

- 1.10 **Contratto di Aggiornamento, Assistenza e dei Servizi:** s'intende l'accettazione integrale e senza riserve di tutti gli articoli e paragrafi del presente documento, attraverso la sottoscrizione da parte del **Cliente** del **Contratto di Fornitura** (anche **Accordo di Fornitura**) del **Programma Gestionale** standard e/o personalizzato.

2. LICENZA D'USO E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 2.1 Al **Cliente** viene concesso il diritto, non esclusivo e non trasferibile a terzi, di utilizzare il **Programma Gestionale**, in conformità alle condizioni riportate nell'**Accordo di Fornitura**, nel presente documento e nel documento di Licenza d'uso rilasciato, in qualsiasi forma (cartacea o digitale), dal **Produttore**.
- 2.2 L'installazione da parte del **Cliente**, all'interno della propria infrastruttura informatica, del **Programma Gestionale** ed il suo successivo utilizzo, viene ritenuto accettazione integrale e senza riserve, di tutti i punti riportati nel relativo documento di Licenza d'uso del **Produttore**, così come quelli riportati in questo documento.
- 2.3 Il **Cliente** potrà utilizzare il **Programma Gestionale** e le eventuali **Personalizzazioni**, da un numero di utenti complessivo o contemporanei, in relazione a quanto specificato nell'**Accordo di Fornitura** iniziale e nelle eventuali successive integrazioni.
- 2.4 Relativamente ai moduli **Software Personalizzati** forniti, valgono tutti i diritti di proprietà intellettuale e diritto d'autore a beneficio del **Concessionario** o della **Filiale** che li ha realizzati, in qualità di **Produttore**, così come per eventuali marchi, brevetti, simboli e nomi inseriti e/o apposti sugli stessi.
- 2.5 Il diritto da parte del **Cliente** all'utilizzo di qualsiasi modulo o funzione riconducibile alla definizione di **Software Personalizzato**, fornito dal **Concessionario**, anche per il tramite di una **Filiale**, segue direttamente ed integralmente le modalità normative e legislative previste per il **Programma Gestionale** a cui è collegato.
- 2.6 Il **Cliente** è perfettamente a conoscenza che non acquista alcun diritto di proprietà né sul **Programma Gestionale** e né su eventuali **Software Personalizzati** in uso.
- 2.7 Nessun soggetto al di fuori dello stesso **Concessionario** o di una eventuale **Filiale** autorizzata, potrà intervenire e/o modificare e/o implementare **Software Personalizzato** o comunque moduli software da lui prodotti e forniti al **Cliente**, salvo specifici accordi sottoscritti ed accettati da entrambe le parti.
- 2.8 Il **Cliente** non potrà cedere o sub-licenziare a terzi in tutto o in parte il **Programma Gestionale**.
- 2.9 Il **Programma Gestionale**, a insindacabile decisione del **Produttore**, potrà prevedere l'installazione, o comunque l'utilizzo, sul sistema informatico del **Cliente**, di una specifica soluzione tecnica per il controllo di validità della Licenza d'Uso.
- 2.10 Nel caso di variazione di uno solo dei dati identificativi del **Cliente** con i quali è stata emessa e/o attivata la Licenza d'Uso, come ad esempio la ragione sociale, la sede operativa o la partita iva, questi dovrà darne comunicazione immediata al **Concessionario** o alla eventuale **Filiale** di riferimento, nelle modalità riportate al **punto 10**, affinché questi abbia la possibilità di verificare che non vi sia stato un trasferimento di proprietà e possa eventualmente fornire nuove chiavi di accesso, previa eventuale autorizzazione del **Produttore**.
- 2.11 Il **Cliente** è il solo responsabile per la determinazione delle proprie necessità e la valutazione dell'opportunità di impiegare il **Programma Gestionale**, come pure è il solo responsabile per le modalità di impiego del **Programma Gestionale** e dei risultati ottenuti all'interno della propria organizzazione.
- 2.12 Il **Concessionario** e la **Filiale** garantiscono che il **Programma Gestionale** funziona in modo corrispondente a quanto indicato nelle specifiche tecniche contenute nella

- documentazione illustrativa, che il **Cliente** dichiara di avere adeguatamente esaminato prima della sottoscrizione dell'**Accordo di Fornitura**.
- 2.13 Il **Cliente** dichiara di avere ricevuto in modo esauriente ed esaustivo, tutte le indicazioni, spiegazioni e delucidazioni, atte a sottoscrivere, in completa autonomia decisionale, l'**Accordo di Fornitura** relativo al **Programma Gestionale**, o ad una sua successiva integrazione o implementazione e dei servizi ad esso collegati.
- 2.14 Il **Cliente** si obbliga ad utilizzare il **Programma Gestionale** nel rispetto di tutte le leggi vigenti e di quanto previsto dal presente documento, dall'**Accordo di Fornitura** e dal documento di Licenza d'uso del **Produttore**, nonché in conformità alle specifiche tecniche comunicategli dal **Concessionario**, anche per il tramite di una **Filiale**, che il **Cliente** stesso dichiara espressamente di avere visionato e di conoscere in ogni sua parte, accettandoli tutti senza riserva.
- 2.15 E' fatto espresso divieto al **Cliente** di riprodurre, duplicare, copiare, vendere, locare o comunque sfruttare a fini commerciali il **Programma Gestionale** o parti dello stesso, ovvero sviluppare prodotti o applicazioni di qualsiasi genere basate sul **Programma Gestionale** in uso.
- 2.16 Il **Cliente** terrà il **Produttore**, il **Concessionario** e l'eventuale **Filiale** di riferimento, fornitori del **Programma Gestionale**, indenni e manlevati da qualunque pretesa, azione e/o richiesta risarcitoria proveniente da terzi in qualunque modo connessa alla violazione anche di uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, ancorché commessa da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori.
- 2.17 Il **Concessionario** e l'eventuale **Filiale** di riferimento, non garantiscono che il **Programma Gestionale**: (i) sia privo di errori e che ogni errore possa essere corretto; (ii) possa essere installato ed utilizzato in assenza delle caratteristiche tecniche (hardware, software e di organizzazione sistemistica) indicate sulla eventuale confezione o nella relativa documentazione illustrativa che accompagna la fornitura iniziale ed ogni aggiornamento, che il **Cliente** dichiara di avere adeguatamente esaminato prima della conclusione ed accettazione dell'**Accordo di Fornitura**.
- 2.18 Il **Cliente** è inoltre consapevole che, in base all'evoluzione tecnologica, le caratteristiche tecniche richieste potranno subire variazioni e/o modifiche anche sostanziali, che, se non eseguite nei tempi indicati dal **Produttore** e/o dal **Concessionario** e/o dalla **Filiale**, potrebbero rendere impossibile il caricamento di uno specifico aggiornamento.
- 2.19 E' diretta responsabilità ed a totale carico del **Cliente**, mantenere adeguatamente aggiornato il proprio sistema informativo, al fine di installare e/o utilizzare correttamente le nuove versioni e/o gli aggiornamenti del **Programma Gestionale**.
- 2.20 Salvi i casi di dolo o colpa grave, il **Produttore** e/o il **Concessionario** e/o l'eventuale **Filiale** di riferimento, non potranno, in qualsiasi caso, essere ritenuti responsabili per danni di qualsiasi genere che il **Cliente** e/o terzi possano subire a causa di: (a) utilizzo del **Programma Gestionale** (ivi inclusi **Aggiornamenti**) ovvero per il mancato utilizzo o il difettoso funzionamento dello stesso; (b) mancato rispetto da parte del **Cliente** delle istruzioni e delle specifiche tecniche richieste per l'installazione e l'utilizzo del **Programma Gestionale** indicate nella relativa documentazione illustrativa resa disponibile e di cui ha preso compiuta visione; (c) manomissioni, interventi di riparazione, modifica o di qualsivoglia altro tipo effettuati sul **Programma Gestionale** o sulla rete e/o sul/sui personal computer dal **Cliente** e/o da terzi non autorizzati dal **Produttore** e/o dal **Concessionario** e/o dalla eventuale **Filiale** di riferimento; (d) guasti e/o malfunzionamenti al **Programma Gestionale** e/o ai relativi supporti causati, in generale, da (i) comportamenti dolosi o colposi del **Cliente**; (ii) guasti e/o malfunzionamenti degli elaboratori e/o dell'hardware sui quali il **Programma Gestionale** è installato; (iii) guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature e/o dei

sistemi in uso presso la sede del **Cliente**; (e) mancata verifica da parte del **Cliente** dei risultati delle elaborazioni del **Programma Gestionale**; (f) spese generali, per perdite di profitto o di chances imprenditoriali, subite dal **Cliente** o da terzi.

- 2.21 Ogni eventuale reclamo inerente vizi, difetti o malfunzionamenti del **Programma Gestionale** dovrà essere proposto al **Concessionario**, anche per il tramite dell'eventuale **Filiale** di riferimento, a pena di decadenza, entro 5 giorni lavorativi dalla scoperta degli stessi e nelle modalità previste al **punto 10**, contenente la descrizione dettagliata e la documentazione relativa al/i vizio/i difetto/i o malfunzionamento/i riscontrato/i nel **Programma Gestionale** ed alla loro riconducibilità ad un inadempimento del **Concessionario** o del **Produttore** o della **Filiale**.

3. NATURA DEI SERVIZI

- 3.1 **AGGIORNAMENTO GRATUITO del Programma Gestionale** fornito dal **Concessionario**, anche per il tramite dell'eventuale **Filiale** di riferimento, esclusivamente per i moduli in possesso del **Cliente**, purché detti adeguamenti non comportino, a totale discrezione del **Produttore**, una modifica sostanziale e/o onerosa al **Programma Gestionale**.
- 3.2 Nel caso in cui il **Produttore**, per qualsiasi motivo, abbia dichiarato il **Programma Gestionale** o parte di questo, dismesso o fuori produzione, il **Cliente** non potrà più pretendere e ricevere, a qualsiasi titolo, alcun tipo di aggiornamento o adeguamento, di qualsiasi natura o motivo, pur continuando a beneficiare dei restanti servizi previsti dal presente documento, se regolarmente saldato il collegato valore del contratto annuale di assistenza.
- 3.3 Il **Concessionario** provvederà a rendere disponibili al **Cliente** gli **Aggiornamenti**, attraverso un'area specifica disponibile sul WEB, comunque accompagnati da relativa documentazione per il caricamento.
- 3.4 Nel caso in cui il **Cliente** non volesse provvedere autonomamente alla loro installazione e richiedesse l'intervento di personale del **Concessionario** o dell'eventuale **Filiale** di riferimento, ad eseguirli per suo conto, i tempi impiegati per il loro caricamento nel sistema informativo del **Cliente** **NON SONO GRATUITI** e verranno quindi addebitati a consuntivo nelle modalità e alle tariffe orarie in vigore.
- 3.5 **AGGIORNAMENTO GRATUITO della versione del DATABASE** all'interno del quale vengono memorizzati i dati del **Programma Gestionale**, nel caso sia stato regolarmente contrattualizzato e risultante saldato il corrispettivo relativo allo specifico canone annuale di manutenzione. Le modalità del servizio seguono esattamente quelle riportate nei punti 3.1, 3.2 e 3.3
- 3.6 Qualsiasi tipologia di **Aggiornamento** al **Programma Gestionale** o ad una sua **Personalizzazione**, si intende concesso al **Cliente** in licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile, alle medesime condizioni di Licenza d'uso relative al **Programma Gestionale**.
- 3.7 **ACCESSO GRATUITO al SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICO – VIA MAIL e in TELEASSISTENZA VIA INTERNET**, esclusivamente riservato alla soluzione di problemi e/o dubbi e/o suggerimenti riguardanti l'utilizzo del **Programma Gestionale** per i moduli in uso (standard o personalizzati), rientranti e valorizzati nel contratto annuale di assistenza, esclusivamente se regolarmente saldato.
- 3.8 **NON SONO COMPRESI** i tempi richiesti dal **Cliente** per eseguire formazione sull'utilizzo di funzionalità o moduli software, addebitati a consuntivo nelle modalità e alle condizioni economiche in vigore.
- 3.9 **NON SONO COMPRESI** nel servizio gratuito di Teleassistenza e quindi addebitati nelle modalità e alle tariffe orarie in vigore al momento dell'erogazione, i tempi dei

collegamenti impiegati per modifiche e/o implementazioni a Moduli /Report /Personalizzazioni e/o per il controllo degli archivi del **Cliente** nel caso di anomalie e/o problemi riscontrati **NON dovuti** ad anomalie e/o errori imputabili direttamente al **Programma Gestionale**.

- 3.10 **INTERVENTI GRATUITI** presso la sede del **Cliente**, nel caso di problemi e/o anomalie di funzionamento direttamente imputabili al **Software Gestionale**, non risolvibili telefonicamente e solamente quando il collegamento remoto non sia utilizzabile.
- 3.11 Accesso ai **CORSI DI AGGIORNAMENTO** sui **Programmi Gestionali** alle tariffe orarie in vigore.
- 3.12 Accesso al reparto software per il **RECUPERO DI ARCHIVI** eventualmente danneggiati. L'intervento sarà gratuito se causato da errori nel **Programma Gestionale** fornito e/o prodotto dal **Concessionario** o dall'eventuale **Filiale** di riferimento. In tutti gli altri casi - (a) mancanza temporanea di corrente, (b) uso errato o improprio dei programmi, (c) difetti dei supporti magnetici o delle memorie di massa (dischi rigidi o unità/supporti di copia), (d) anomalie di funzionamento nel Sistema Operativo, nelle schede di controllo dell'elaboratore, nelle eventuali connessioni di rete incluso Internet, (e) scrittura sugli archivi ad opera di programmi esterni non sviluppati dal **Produttore** o dal **Concessionario** o dall'eventuale **Filiale** di riferimento, il servizio verrà addebitato al **Cliente** nelle modalità e alle tariffe in vigore.
- 3.13 Accesso al reparto sviluppo software, per il tramite del consulente di riferimento, per l'analisi e la realizzazione di procedure software ai costi da pattuire in sede di preventivo.
- 3.14 Vengono ritenuti **EXTRA-CONTRATTO**, eventuali servizi di conversione e travaso dati, totali o parziali, tra una versione del programma e la successiva, anche nel caso siano previste e messe a disposizione dal **Produttore** specifiche procedure. Sono inoltre esclusi dai servizi di assistenza al **Software Gestionale**: (a) interventi di modifica e/o personalizzazione dello stesso o di parti di esso, (b) fornitura e/o collegamento di nuovi moduli rispetto a quelli in possesso del **Cliente**, (c) addestramento all'utilizzo, (d) assistenza tecnica finalizzata alla gestione di problemi e/o malfunzionamenti dovuti alla mancata o errata installazione degli aggiornamenti da parte del **Cliente**, (e) servizi di assistenza hardware e sistemistica, (f) qualsivoglia servizio di predisposizione dell'ambiente operativo, (g) interventi effettuati non dipendenti o causati da errori presenti nel **Software Gestionale**.
- 3.15 I servizi di cui al precedente 3.14 saranno prestati solo ove resi possibili dalla disponibilità di personale tecnico del **Concessionario** o dell'eventuale **Filiale** di riferimento al momento della richiesta di intervento e fatturati separatamente dallo stesso **Concessionario** o direttamente dalla **Filiale** di riferimento, nelle modalità e sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'erogazione della prestazione.
- 3.16 Si precisa, inoltre, che i servizi oggetto del contratto di assistenza al **Software Gestionale** non comprendono la fornitura di materiali e/o di parti di ricambio propedeutici o collegati all'utilizzo del software stesso.
- 3.17 Qualsiasi tipo di intervento soggetto ad addebito, seguirà quotazioni e modalità riportate sul listino in vigore al momento dell'erogazione, comunque sempre presenti sul sito internet del **Gruppo BitAgorà** www.bitagora.it sezione "Assistenza".
- 3.18 Il **Concessionario** e l'eventuale **Filiale** di riferimento, non si assumono alcuna responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori nel **Programma Gestionale** e nel database fornito, ad eventuali suoi aggiornamenti e/o implementazioni, o al non corretto uso dello stesso.
- 3.19 L'uso del **Programma Gestionale** e del database sono a totale rischio del **Cliente**, che è obbligato ad un controllo scrupoloso delle procedure, ed è invitato a segnalare

il più tempestivamente possibile al **Concessionario** o alla **Filiale** di riferimento, eventuali errori onde permetterne una rapida correzione.

- 3.20 Il **Concessionario** e l'eventuale **Filiale** di riferimento, non garantiscono che mediante i Servizi di Assistenza sia possibile risolvere ogni problema di funzionamento e di corretto utilizzo del **Software Gestionale** da parte del **Cliente**, né risponderà delle conseguenze dannose, eventualmente riconducibili a ritardi e/o inefficienze nell'espletamento dei servizi di assistenza. In ogni caso, la responsabilità del **Concessionario** e/o della **Filiale** di riferimento, verrà limitata ad un importo massimo pari ai corrispettivi pagati dal **Cliente**, relativamente al valore del solo **Contratto di Assistenza al Software Gestionale**, negli undici mesi che precedono quello in cui si è verificato l'evento.

4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA

- 4.1 Il servizio è assicurato esclusivamente ai **Clients** che hanno diritto all'Assistenza al **Software Gestionale**, tranne nei periodi di chiusura del **Concessionario** e/o della eventuale **Filiale** di riferimento, tutti i giorni lavorativi e nelle fasce orarie indicate sul sito Internet www.bitagora.it
- 4.2 Qualsiasi modifica a modalità, giorni o fasce orarie, oltre ad essere pubblicata sul sito Internet del **Concessionario**, verrà comunicata al **Cliente** via e-mail con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.
- 4.3 L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni al di fuori da quelli specificati nel presente documento, è da ritenersi completamente a discrezione del **Concessionario** e dell'eventuale **Filiale** di riferimento.
- 4.4 Il **Cliente** deve dotarsi di una connessione INTERNET e del software specifico per la teleassistenza indicato dal **Concessionario** e/o dall'eventuale **Filiale** di riferimento, installati sul Server e su tutte le postazioni di lavoro che dispongano dei permessi necessari all'utilizzo del **Programma Gestionale**, incluso il database contenente i relativi dati, rendendo così possibile l'accesso remoto tra **Cliente** ed il personale che eroga i Servizi di Assistenza specifici.
- 4.5 E' obbligo da parte del **Cliente** di ripristinare nel più breve tempo possibile le condizioni per il collegamento remoto in teleassistenza, nel caso problemi tecnici al proprio sistema ne impedissero il normale funzionamento.
- 4.6 E' fatto espresso obbligo al **Cliente** di procedere alla corretta ed il più possibile tempestiva installazione di tutti gli eventuali aggiornamenti resi disponibili dal **Concessionario**, anche per il tramite dell'eventuale **Filiale** di riferimento, secondo le modalità indicate nella documentazione illustrativa che li accompagnano.
- 4.7 Tutti i costi inerenti alle apparecchiature elettroniche, programmi, servizi telefonici e/o di rete necessari, incluso Internet, al fine di usufruire dei Servizi di Assistenza e/o di accedere alle pagine web dedicate agli eventuali Aggiornamenti, sono ad esclusivo carico del **Cliente**.
- 4.8 I tecnici, i consulenti e gli operatori di help-desk del **Concessionario** e dell'eventuale **Filiale** di riferimento, effettueranno il **Servizio di Assistenza** in relazione al caso specifico e comunque secondo il loro insindacabile giudizio.
- 4.9 Modalità e strumenti con cui il **Cliente** dovrà fare richiesta di assistenza al **Concessionario**, saranno decisi insindacabilmente da quest'ultimo. Ogni modifica a tale operatività verrà pubblicata sul sito Internet del **Concessionario** e comunque comunicata via mail al **Cliente** con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo.
- 4.10 Nel caso in cui il **Cliente**, in abbinamento alla fornitura di un **Software Gestionale**, o di un suo **Modulo** o di una sua **Personalizzazione**, acquisti un pacchetto/monte ore a scalare, accetta e si impegna a pianificare integralmente il collegato **percorso**

formativo ed implementativo, assieme al consulente di riferimento, prima dell'inizio o al più tardi durante il primo incontro, al fine di garantire la buona riuscita dell'intero progetto collegato e soprattutto per garantire il termine stabilito come data di "fine lavori formativi" e/o "termine del progetto di implementazione". Qualsiasi motivo richieda la modifica e/o lo slittamento di un **programma formativo** e di implementazione di un progetto, stabilito inizialmente tra consulente di riferimento e **Cliente**, dipendente da quest'ultimo, determinerà la ridefinizione di una nuova data di "fine lavori formativi" o "termine del progetto di implementazione", senza che questo possa determinare alcun tipo rivalsa, di qualsiasi genere e modalità, da parte del **Cliente**, per eventuali ritardi rispetto alla programmazione e tempistica stabilita in origine, anche se definita all'interno dell'**Accordo di Fornitura**.

5. COSTO DEL SERVIZIO

- 5.1 In base ai moduli/funzionalità del **Programma Gestionale** e alle eventuali collegate personalizzazioni acquistate.
- 5.2 Nell'anno di prima fornitura e comunque ogni volta che vengono implementati nuovi moduli/funzionalità e/o licenze aggiuntive e/o personalizzazioni, verranno addebitati immediatamente i dodicesimi relativi al valore del servizio di assistenza fino al 31/12 dello stesso esercizio.

6. CODIZIONI DI PAGAMENTO – MOROSITA' – SOSPENSIONE

- 6.1 La modalità di pagamento del corrispettivo relativo alla fattura annuale del valore del canone annuale di assistenza ed aggiornamento al **Programma Gestionale**, sarà esclusivamente RID BANCARIO con scadenza il 31 Gennaio dell'anno di competenza del servizio, salvo diverso accordo, regolarmente contrattualizzato tra **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento ed il **Cliente**.
- 6.2 Il **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento, si riservano la facoltà di **SOSPENDERE** temporaneamente, in tutto o in parte, la fornitura degli eventuali Aggiornamenti e l'erogazione dei Servizi di Assistenza, nei confronti del **Cliente** che risulterà in mora sul pagamento dei corrispettivi, anche di una sola parte, per un periodo superiore a trenta giorni di calendario, sino all'integrale pagamento di quanto dovuto a titolo di canoni, interessi di mora ed eventuali spese per il recupero del credito, restando inteso che il periodo di sospensione NON potrà essere in nessun caso recuperato o rimborsato.
- 6.3 Il **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento, nel caso il periodo di mora sopra descritto, si prolunghi oltre i 90 giorni di calendario rispetto alla scadenza originale del pagamento, **SOSPENDERA'** definitivamente qualsiasi **SERVIZIO DI ASSISTENZA ED EROGAZIONE DI AGGIORNAMENTI AL SOFTWARE GESTIONALE**, avendo facoltà di dare disposizione al **Produttore** di disattivare immediatamente la collegata Licenza d'uso. Il contratto si riterrà così risolto ai sensi e per effetti dell'art. 1456 del codice civile.
- 6.4 Il **Cliente** è a conoscenza del fatto che in caso di richiesta di riattivazione di una licenza d'uso, per qualsiasi motivo precedentemente disattivata, sarà tenuto a corrispondere al **Concessionario** o alla **Filiale** di riferimento, il valore delle eventuali mensilità relative al contratto di assistenza non pagati e comunque dovuti fino alla data di riattivazione, così come uno specifico addebito di riattivazione della licenza stessa, eventualmente richiesto dallo stesso **Concessionario** o dal **Produttore**.
- 6.5 Il **Cliente** è altresì a conoscenza che in qualsiasi caso e per qualsiasi motivo gli venga sospesa o disattivata la licenza d'uso, nulla gli sarà dovuto dal **Concessionario** dalla

Filiale di riferimento e dal **Produttore**, anche relativamente alle parti di canone già versati e non goduti interamente.

- 6.6 Il pagamento, anche parziale, della fattura inerente il Canone Annuale di Assistenza, emesso a Gennaio di ogni anno, dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, determina da parte del **Cliente**, il rinnovo dell'accettazione integrale e senza riserve di tutti gli articoli e paragrafi del presente documento, nella revisione di questo documento valida al 31 Gennaio dell'anno dell'emissione della fattura.

7. DISATTIVAZIONE LICENZA D'USO

- 7.1 In caso di disattivazione della licenza d'uso del **Programma Gestionale**, anche parzialmente di alcuni moduli e/o funzionalità, il **Cliente** perderà immediatamente il diritto di utilizzare il **Programma Gestionale**, gli eventuali moduli personalizzati e le eventuali banche dati e/o servizi online associati allo stesso.
- 7.2 Il **Cliente** potrà comunque continuare a consultare, modificare e/o estrarre i dati archiviati in precedenza tramite il **Programma Gestionale**, salvo che la modalità di fornitura risulti diversa dalla licenza d'uso, come ad esempio l'affitto o noleggio del servizio di utilizzo del **Programma Gestionale**, eventualmente erogato attraverso specifica **Piattaforma Cloud**. In questo caso il Cliente non potrà più avere accesso ai dati precedentemente caricati nel **Programma Gestionale** utilizzato dalla specifica **Piattaforma Cloud**.

8. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 8.1 Senza pregiudizio della previsione di cui al punto 6.3, il **Concessionario** o l'eventuale **Filiale** di riferimento, avranno facoltà di risolvere il presente contratto con effetto immediato, attraverso semplice comunicazione dello stesso di volersi avvalere della presente clausola, in caso di mancato tempestivo versamento dei corrispettivi di cui al punto 5.

9. DECORRENZA - DURATA DEI SERVIZI – RINNOVO

- 9.1 L'efficacia integrale di tutti i punti del presente documento, è subordinata alla preventiva accettazione, da parte del **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, dell'ordine relativo all'**Accordo di Fornitura del Programma Gestionale**, accettazione che potrà avvenire tacitamente mediante installazione e/o attivazione dello stesso **Programma Gestionale** sul sistema informatico del **Cliente**.
- 9.2 Nell'esercizio di prima fornitura e fatturazione, la durata del contratto annuale di assistenza al **Programma Gestionale**, indipendentemente dalle condizioni e modalità indicate al punto 6, si intende, dalla data della specifica prima fattura di fornitura, di 24 mesi prolungati fino al 31/12 dell'esercizio di scadenza.
- 9.3 Negli esercizi successivi alla prima scadenza del contratto di assistenza ed aggiornamento al **Programma Gestionale**, la durata dello stesso diventerà di 12 mesi, con scadenza sempre il 31/12, salvo diverso specifico accordo sottoscritto da entrambe le parti.
- 9.4 In assenza di disdetta scritta da parte di uno dei soggetti interessati dal presente contratto, da inviarsi **entro il 31 Maggio dell'esercizio al cui termine lo si vuole concludere** e nelle modalità indicate al successivo **punto 10**, il contratto di assistenza ed aggiornamento al **Programma Gestionale**, al termine di ogni anno solare si rinnoverà tacitamente, automaticamente ed in modo continuativo, per ulteriori dodici mesi, alle condizioni riportate nella revisione di questo documento

valida al 31 Gennaio dell'anno dell'emissione della specifica fattura di competenza, così come già descritto all'interno del punto 6, comunque sempre pubblicata sul sito internet www.bitagora.it alla sezione "Assistenza".

- 9.5 Le disdette inviate fuori dal termine indicato al punto precedente, anche se riferita a solo una parte di moduli e/o funzionalità e/o posti di lavoro, non esonerano il **Cliente** dal pagamento dei canoni che andranno a maturare sino alla naturale scadenza del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al **Programma Gestionale**, normata da questo documento.
- 9.6 In caso di scioglimento del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al **Programma Gestionale**, per qualsiasi motivo o causa, si determinerà automaticamente lo scioglimento del collegato Contratto di Licenza d'uso, che include integralmente anche le parti di competenza ed indicate dal **Produttore**.
- 9.7 Alla cessazione, per qualsiasi motivo e/o causa, dell'efficacia del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al **Programma Gestionale** (ivi inclusa l'eventuale risoluzione dello stesso prevista ai punti 9.3 e 9.4), il **Concessionario** darà immediato seguito a quanto riportato al precedente **punto 8**.

10. COMUNICAZIONI

- 10.1 In caso di comunicazione della disdetta del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al **Programma Gestionale** o per qualsiasi altro tipo di controversia, verranno prese in considerazione dal **Concessionario** esclusivamente le comunicazioni che il **Cliente** invierà a mezzo lettera raccomandata a/r alla sede legale del **Concessionario** o della **Filiale** di riferimento, oppure tramite e-mail di tipo PEC all'indirizzo info@pec.bitagora.it

11. ADEGUAMENTI

- 11.1 Il 1° Gennaio di ogni anno, indipendentemente da quando è avvenuta la fornitura del **Programma Gestionale** e/o di eventuali integrazioni (moduli/funzionalità aggiuntive, client aggiuntivi, personalizzazioni), i singoli valori delle voci che compongono il totale del servizio verranno aggiornati in base alla media delle variazioni percentuali positive degli indici ISTAT mensili, rispetto agli stessi mesi dell'anno precedente, relativamente agli ultimi 12 mesi pubblicati sul sito ufficiale www.istat.it, maggiorati a discrezione del **Concessionario** e/o della eventuale **Filiale** di riferimento, fino ad un massimo di cinque punti percentuale e arrotondati, sempre per ogni singola voce, all'Euro superiore.

12. FORO COMPETENTE

- 12.1 Per qualsiasi controversia relativa a forniture ed al contratto di erogazione dei servizi di assistenza ed aggiornamento al **Software Gestionale** e ad eventuali collegate personalizzazioni, è competente, in via esclusiva, il Foro della sede legale del **Concessionario** o dell'eventuale **Filiale** di riferimento.

13. DISPOSIZIONI FINALI

- 13.1 Il presente documento, nella sua specifica revisione, elimina e sostituisce integralmente qualsiasi altro analogo documento valido in precedenza.