

Condizioni Generali del Servizio di Aggiornamento e Assistenza sui Programmi Gestionali e di Licenza d'uso del software

(rev. 1 Settembre 2019)

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'intendono tutti i soggetti titolari dei diritti sui singoli Programmi Gestionali oggetto del "Contratto di Fornitura" e del collegato servizio di assistenza.
- 1.3 **Concessionario:** s'intende **BitAgorà Srl**, soggetto regolarmente autorizzato facente parte della rete distributiva del 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.
- 1.4 **Filiale:** s'intende la società partecipata da **BitAgorà Srl**, a cui è stata eventualmente sub-appaltata la gestione (parziale o totale) di tutte le attività collegate alla vendita dei Programmi Gestionali, incluso i servizi di assistenza oggetto del presente documento.
- 1.5 **Servizi di Assistenza:** s'intendono i servizi di assistenza telefonica, via e-mail, via teleassistenza remota o attraverso qualsiasi altro canale e/o strumento di comunicazione con il Cliente, per la risoluzione di problemi di funzionamento e/o il corretto utilizzo dei Programmi Gestionali in uso.
- 1.6 **Aggiornamenti:** s'intendono le nuove versioni del Programma Gestionale, messe a disposizione dal Produttore o dal Concessionario stesso se trattasi di software di sua produzione e/o proprietà, originati da adeguamenti funzionali agli stessi e/o adeguamenti nei dati e/o modifiche legislative intervenute durante la vigenza del contratto di manutenzione riferito 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 dal Concessionario o dalla Filiale, su specifica richiesta dello stesso Cliente e dettagliati nell'Accordo di Fornitura dello stesso Programma Gestionale standard o in un Accordo di Fornitura specifico.
- 1.9 **Contratto di Fornitura** anche **Accordo di Fornitura:** s'intende il documento emesso dal Concessionario o dalla Filiale, rilasciato al Cliente, che ha 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, facendone puntuale riferimento e legandosi integralmente, tutti gli articoli di questo documento.
- 1.10 **Contratto di Aggiornamento e Assistenza:** s'intende l'accettazione di tutti i punti del presente documento e accordo, attraverso la sottoscrizione da parte del Cliente del Contratto 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 successivo utilizzo, viene ritenuto accettazione integrale 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**, da un numero di utenti complessivo o contemporanei, in relazione a quanto specificato nell'**Accordo di Fornitura**.
- 2.4 Relativamente ai moduli **Software Personalizzati** forniti dal **Concessionario** al **Cliente**, anche per il tramite di una **Filiale**, valgono tutti i diritti di proprietà intellettuale e diritto d'autore a beneficio del **Concessionario** stesso, 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 ne sul **Programma Gestionale** e ne sulle eventuali **Personalizzazioni** in uso.
- 2.7 Nessun soggetto al di fuori dello stesso **Concessionario** o di una **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**, ne eventuali **Personalizzazioni** collegate.
- 2.9 Il **Programma Gestionale**, così come per il **Software Personalizzato**, 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 **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 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** all'interno della propria organizzazione, come pure è il solo responsabile per l'impiego del **Programma Gestionale** e dei risultati ottenuti.
- 2.12 Il **Concessionario** garantisce 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** 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.
- 2.14 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.
- 2.15 Il **Cliente** terrà il **Produttore**, il **Concessionario** e l'eventuale **Filiale**, 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.
- 2.16 Il **Concessionario** non garantisce 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 e software) indicate sulla 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**. Il **Cliente** è inoltre consapevole che, in base all'evoluzione tecnologica, le caratteristiche tecniche richieste potranno subire variazioni e/o modifiche anche sostanziali. 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**.
- 2.17 Salvi i casi di dolo o colpa grave, il **Produttore** e/o il **Concessionario** e/o la **Filiale**, non potranno, in ogni 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 **Filiale**; (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.
- 2.18 Ogni eventuale reclamo inerente vizi, difetti o malfunzionamenti del **Programma Gestionale** dovrà essere proposto al **Concessionario**, anche per il tramite della **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**.

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**. 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. 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. 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.
- 3.2 **AGGIORNAMENTO GRATUITO della versione del DATABASE** all'interno del quale vengono memorizzati i dati del **Programma Gestionale**, nel caso sia stato regolarmente contrattualizzato e saldato il corrispettivo relativo allo specifico canone annuale di manutenzione. Le modalità del servizio seguono esattamente quelle riportate al punto 3.1.
- 3.3 Qualsiasi tipologia di **Aggiornamento** al **Programma Gestionale**, 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**.
- 3.4 **ACCESSO GRATUITO al SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICO, VIA MAIL, in TELEASSISTENZA VIA INTERNET** e comunque in qualsiasi forma decisa dal **Concessionario**, 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.
- 3.5 **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.
- 3.6 **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**.
- 3.7 **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.
- 3.8 Accesso ai **CORSI DI AGGIORNAMENTO** sui **Programmi Gestionali** alle tariffe orarie in vigore.
- 3.9 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**, anche per il tramite di una propria **Filiale**. 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**, il servizio verrà addebitato al **Cliente** nelle modalità e alle tariffe in vigore.
- 3.10 Accesso al reparto sviluppo software per l'analisi e la realizzazione di procedure software ai costi da pattuire in sede di preventivo.
- 3.11 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**.
- 3.12 I servizi di cui al precedente 3.11 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.
- 3.13 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.
- 3.14 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 www.bitagora.it
- 3.15 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. 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.
- 3.16 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 ultimi dodici mesi prima del verificarsi dell'evento.

4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

- 4.1 Il servizio è assicurato esclusivamente ai **Clienti** 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**.
- 4.4 Il **Cliente** deve dotarsi di una connessione INTERNET e del software specifico per la teleassistenza indicato dal **Concessionario**, 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 **Concessionario** (o tra la **Filiale**) ed il **Cliente**, permettendo le collegate attività di assistenza.
- 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** o alla **Filiale** di riferimento, 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.

5. COSTO DEL SERVIZIO

- 5.1 In base ai moduli/funzionalità del **Programma Gestionale** e alle eventuali collegate personalizzazioni acquistate. 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 al valore del canone annuale di assistenza ed aggiornamento al **Programma Gestionale** sarà esclusivamente RICEVUTA BANCARIA a scadenza 30 giorni dalla Data Fattura Fine Mese, salvo diverso accordo regolarmente contrattualizzato tra il **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento e **Cliente**.
- 6.2 Il **Concessionario** e l'eventuale **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** e l'eventuale **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, **SOSPENDERÀ** definitivamente qualsiasi **SERVIZIO DI ASSISTENZA AL SOFTWARE GESTIONALE**, ed avrà 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, così come uno specifico addebito richiesto 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** e dal **Produttore**.

7. DISATTIVAZIONE LICENZA D'USO

- 7.1 La risoluzione per qualsiasi motivo del presente Contratto, prevederà l'immediata disattivazione della Licenza d'Uso del **Programma Gestionale**. In caso di disattivazione della licenza d'uso del **Programma Gestionale**, il **Cliente** perderà immediatamente il diritto al suo utilizzo, così come per gli eventuali moduli personalizzati e le eventuali banche dati e/o servizi online associati allo stesso. 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 del servizio di utilizzo del **Programma Gestionale**, eventualmente erogato attraverso una 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, avrà 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 del presente contratto è subordinata alla preventiva accettazione, da parte del **Concessionario**, anche per il tramite della **Filiale** di riferimento, dell'ordine relativo al Contratto 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 fatturazione, la durata del contratto di assistenza si intende dalla data di installazione fino al 31/12 dello stesso esercizio. Negli esercizi

successivi la durata sarà sempre di 12 mesi e la fatturazione del servizio avverrà sempre entro il mese di Gennaio dell'esercizio di competenza.

- 9.3 In assenza di disdetta scritta da parte di una delle parti, da inviarsi **entro il 31 Agosto di ogni esercizio** e nelle modalità indicate al successivo **punto 10**, il contratto di assistenza ed aggiornamento al **Programma Gestionale** si rinnova tacitamente per ulteriori successivi periodi di dodici mesi e sempre alle stesse condizioni.
- 9.4 Le disdette inviate fuori termine non esonerano il **Cliente** dal pagamento dei canoni che andranno a maturare sino alla scadenza del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al **Programma Gestionale**.
- 9.5 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.
- 9.6 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 al punto 9.3), il **Concessionario** darà seguito a quanto indicato al precedente **punto 7**.

10. COMUNICAZIONI

- 10.1 In caso di disdetta del contratto di fornitura dei servizi di aggiornamento e assistenza o qualsiasi altro tipo di controversia, verranno prese in considerazione dal **Concessionario** o dalla **Filiale** esclusivamente le comunicazioni che il **Cliente** invierà a mezzo lettera raccomandata a/r alla sede legale del **Concessionario** o della **Filiale**, 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** o della **Filiale**, fino ad un massimo di cinque punti percentuale e arrotondati, sempre singolarmente, 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 di Torino.

13. DISPOSIZIONI FINALI

- 13.1 Il presente documento elimina e sostituisce integralmente qualsiasi altro analogo documento valido in precedenza.