

Condizioni Generali del Servizio di Assistenza Tecnica e Sistemistica, Norme e Regole integrative alla modalità di fornitura di prodotti e servizi del Gruppo BitAgorà.

(rev. 1 Gennaio 2023)

1. DEFINIZIONI

- 1.1 **Cliente:** s'intende il soggetto sottoscrittore di un **Contratto di Fornitura**, anche chiamato **Accordo di Fornitura**, relativo all'acquisto di uno o più **Prodotti** o di un **Contratto di Assistenza Tecnica**, che dichiara di agire nell'esercizio della propria attività professionale e/o imprenditoriale.
- 1.2 **Produttore:** s'intende qualsiasi soggetto titolare dei diritti, a qualsiasi titolo, sui singoli **Prodotti** e/o **Servizi**, oggetto del **Contratto di Fornitura** o del **Contratto di Assistenza Tecnica**, incluso **Concessionario** e **Filiali**.
- 1.3 **Concessionario:** s'intende la società del **Gruppo BitAgorà**, che ha sottoscritto un regolare contratto o un accordo di distribuzione e rivendita con il **Produttore**, ed in quanto tale, autorizzato da questi a rivendere i propri **Prodotti** e/o **Servizi**, o parte di essi, quindi concedere, ove fosse necessario, la collegata licenza d'uso (es. prodotti di tipo software), ed a prestare su questi, direttamente o indirettamente, i **Servizi di Assistenza Tecnica**.
- 1.4 **Filiale:** s'intende qualsiasi società del **Gruppo BitAgorà**, che per questo ha tutti i diritti di gestire parzialmente o completamente tutte le attività collegate alla distribuzione, vendita ed assistenza di **Prodotti** e/o **Servizi** nel "portfolio" di qualsiasi **Concessionario** del **Gruppo**, incluso quanto regolamentato dal presente documento.
- 1.5 **Gruppo BitAgorà:** l'insieme di tutte le aziende partecipate dalla **Capogruppo**, inclusa essa stessa e di tutte le persone che lavorano e collaborano all'interno di queste società.
- 1.6 **Servizi di Assistenza Tecnica:** s'intendono i servizi di assistenza telefonica, via e-mail, via teleassistenza remota o qualsiasi altro canale e/o strumento di comunicazione ed interconnessione con il **Cliente** ed alla sua piattaforma IT, inclusi i servizi da effettuarsi necessariamente in presenza presso la sua sede, per la risoluzione di problemi di funzionamento dei **Prodotti** e/o **Servizi** in uso, strettamente inclusi nel **Contratto di Assistenza Tecnica** sottoscritto.
- 1.7 **Prodotti** e/o **Servizi:** s'intende quanto previsto nei contratti di fornitura e/o nei contratti di assistenza tecnica, sottoscritti ed accettati dal **Cliente**.
- 1.8 **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 dei **Prodotti** forniti, anche in modalità di licenza d'uso o noleggio, come anche un **Contratto di Assistenza Tecnica**, che richiama questo documento facendone puntuale riferimento, legandone tutti gli articoli e paragrafi inclusi, che si considerano così accettati integralmente e senza riserve.
- 1.9 **Contratto di Assistenza Tecnica:** s'intende l'accettazione integrale e senza riserve di tutti gli articoli e paragrafi del presente documento, attraverso la sottoscrizione da parte del **Cliente** di un **Contratto di Fornitura**, contenente la specifica **Classe di Contratto** scelta.
- 1.10 **Classe di Contratto:** la tipologia di **Servizio di Assistenza Tecnica** che il **Cliente** richiede al **Concessionario** o alla **Filiale** di riferimento, accettata attraverso la sottoscrizione di un **Accordo di Fornitura**.

2. OBBLIGHI DEL CLIENTE ED ESONERO DI RESPONSABILITA'

- 2.1 In caso di fornitura di Software o di Servizi a Noleggio o a consumo, al **Cliente** viene concesso il diritto, non esclusivo e non trasferibile a terzi, di utilizzare tali **Prodotti** e/o **Servizi**, in conformità alle condizioni riportate nell'**Accordo di Fornitura**, nel presente documento e nell'eventuale documento di Licenza d'uso o modalità di utilizzo, rilasciato in qualsiasi forma (cartacea o digitale) dal **Produttore**.
- 2.2 L'installazione, così come il successivo utilizzo da parte del **Cliente**, all'interno della propria infrastruttura informatica, dei **Prodotti** e/o **Servizi**, viene ritenuto accettazione integrale e senza riserve di tutti i punti riportati nell'eventuale documento di Licenza d'uso o concessione all'uso o modalità di utilizzo, fornito dal **Produttore**, così come tutti i punti riportati nell'**Accordo di Fornitura** ed in questo documento.
- 2.3 Se previsto specificatamente nelle modalità di fornitura, il **Cliente** potrà utilizzare i **Prodotti** e/o **Servizi** da un numero di utenti complessivo e/o contemporanei, in relazione a quanto riportato nell'**Accordo di Fornitura** iniziale e nelle eventuali successive integrazioni, così come nella documentazione rilasciata dal **Produttore**, in qualsiasi forma e attraverso qualsiasi mezzo.
- 2.4 Relativamente alla fornitura di **Prodotti** di tipo **Software**, inclusi i **Sistemi Operativi**, valgono tutti i diritti di proprietà intellettuale e diritto d'autore a beneficio del **Produttore**, del **Concessionario** o della **Filiale** che li ha eventualmente realizzati e/o ideati, così come per eventuali marchi, brevetti, simboli e nomi inseriti e/o apposti sugli stessi.
- 2.5 Anche in caso di utilizzo di software e/o servizi e/o apparati IT attraverso piattaforme Cloud, il **Cliente** è perfettamente a conoscenza che non acquista alcun diritto di proprietà.
- 2.6 Nessun soggetto al di fuori dello stesso **Concessionario** o di una eventuale **Filiale** di riferimento autorizzata, potrà intervenire e/o modificare e/o implementare la parte del sistema IT del **Cliente**, oggetto del **Contratto di Assistenza Tecnica** in corso di validità, salvo specifici accordi sottoscritti ed accettati da entrambe le parti.
- 2.7 Il **Cliente** non potrà cedere o sub-licenziare a terzi in tutto o in parte qualsiasi tipologia di Software e/o Servizio incluso e previsto nel **Contratto di Assistenza Tecnica** in corso di validità.
- 2.8 Il **Cliente** è il solo responsabile per la determinazione delle proprie necessità e la valutazione dell'opportunità di impiegare i **Prodotti**, così come la scelta della **Classe di Servizio** più idonea alla sua azienda, ed è pure il solo responsabile per le modalità di impiego dei **Prodotti** e/o **Servizi** acquistati e dei risultati ottenuti all'interno della propria organizzazione.
- 2.9 Il **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento, garantiscono che i **Prodotti** e/o **Servizi** forniti, funzionano in modo corrispondente a quanto indicato nelle specifiche tecniche contenute nella documentazione che ne accompagna la fornitura ed il **Cliente** dichiara di averla adeguatamente esaminata prima della sottoscrizione dell'**Accordo di Fornitura**.
- 2.10 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 ai **Prodotti**, ai **Servizi** ed all'eventuale tipologia di **Contratto di Assistenza Tecnica**, o di successive integrazioni o implementazioni.
- 2.11 Il **Cliente** si obbliga ad utilizzare **Prodotti** e/o **Servizi** nel rispetto di tutte le leggi vigenti e di quanto previsto dal presente documento, dall'**Accordo di Fornitura** e, se previsto, dall'eventuale documento di Licenza d'uso e/o modalità d'uso fornito dal **Produttore**, nonché in conformità alle specifiche tecniche comunicategli dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, che il **Cliente** stesso dichiara

- espressamente di avere visionato e di conoscere in ogni sua parte, accettandoli tutti senza riserva.
- 2.12 E' fatto espresso divieto al **Cliente** di riprodurre, duplicare, copiare, vendere, locare o comunque sfruttare a fini commerciali i **Prodotti** e/o **Servizi** forniti dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, così come parte degli stessi.
- 2.13 Il **Cliente** terrà il **Produttore**, il **Concessionario** e l'eventuale **Filiale** di riferimento, fornitori dei **Prodotti** e/o **Servizi** acquistati, 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.
- 2.14 Il **Cliente** è inoltre consapevole che, in base all'evoluzione tecnologica, le caratteristiche tecniche richieste dai **Prodotti** e/o **Servizi** acquistati o rientranti nella tipologia di **Contratto di Assistenza Tecnica** in corso di validità, anche in relazione ad altre componenti della propria infrastruttura IT, potranno richiedere variazioni e/o modifiche anche sostanziali agli stessi, inclusa la loro sostituzione, che, se non eseguite in tempo utile, potrebbero renderne impossibile il loro utilizzo, così come l'utilizzo delle altre componenti (hardware e/o software) a loro collegate.
- 2.15 E' diretta responsabilità ed a totale carico del **Cliente**, mantenere adeguatamente aggiornato il proprio sistema informativo, al fine di mantenerne una completa compatibilità tra tutte le componenti hardware e software, così come mantenerle aggiornate attraverso eventuali up-grade previsti dai diversi **Produttori**.
- 2.16 Il **Cliente** si impegna a rispettare le indicazioni sistemistiche fornite di volta in volta dal personale del **Gruppo BitAgorà**, in particolare per quanto concerne l'attuazione e la conservazione di copie di sicurezza dei dati su supporti magnetici (o remoti tramite tecnologie cloud) e alle note operative allegate agli aggiornamenti, esonerando espressamente il **Gruppo BitAgorà** da qualsiasi responsabilità per eventuali perdite di dati personali derivanti da malfunzionamenti Hardware o Software.
- 2.17 Il **Cliente** garantisce di essere in possesso di supporti di back-up del proprio sistema informatico e delle banche dati registrate al suo interno, aggiornati, sollevando pertanto espressamente il **Gruppo BitAgorà** da qualsiasi responsabilità in merito nel corso di qualsiasi tipologia di intervento, anche nel caso di malfunzionamento software o rotture hardware, le quali potrebbero causare la perdita di dati personali presenti in qualsiasi punto del sistema informatico del **Cliente**.
- 2.18 Il **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento, non potranno essere in alcun modo ritenuti responsabili nel caso di rotture hardware che dovessero avvenire nel corso del collegamento e dell'assistenza da remoto, restando espressamente a carico del **Cliente** tutti i costi collegati alle eventuali riparazioni.
- 2.19 Il **Cliente** garantisce che le caratteristiche tecniche dell'impianto elettrico ed in particolare dell'impianto di messa a terra, soddisfano tutte le normative vigenti in materia, esonerando **Concessionario** o **Filiale** di riferimento, da ogni responsabilità per eventuali guasti causati da un impianto elettrico non a norma o da danni dovuti a mancanza di protezioni quali stabilizzatori e/o gruppi di continuità.
- 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 dei **Prodotti** e/o **Servizi** (ivi inclusi **Aggiornamenti** e/o **up-grade**) ovvero per il mancato utilizzo o il difettoso funzionamento degli stessi; (b) mancato rispetto da parte del **Cliente** delle istruzioni e delle specifiche tecniche richieste per l'installazione e l'utilizzo dei **Prodotti** e/o dei **Servizi**, indicate nella relativa documentazione illustrativa resa disponibile e di cui il **Cliente** stesso dichiara di avere preso compiuta visione; (c) manomissioni, interventi di riparazione,

modifica o di qualsivoglia altro tipo effettuati sui **Prodotti** o sulla rete e/o sul/sui server e personal computer dal **Cliente** e/o da terzi non autorizzati dal **Produttore** e/o dal **Concessionario** e/o dalla eventuale **Filiale** di riferimento, oggetto di **Garanzia** o rientranti nel **Contratto di Assistenza Tecnica**; (d) guasti e/o malfunzionamenti ai **Prodotti** e/o ai relativi supporti causati, in generale, da (aa) comportamenti dolosi o colposi del **Cliente** stesso o del suo personale; (bb) guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature e/o dei sistemi a cui sono collegati i **Prodotti** ed in uso presso la sede del **Cliente**; (cc) mancata verifica da parte del **Cliente** dei risultati delle elaborazioni derivanti dall'utilizzo dei **Prodotti** e/o **Servizi**; (dd) problemi insorti in seguito alla presenza di programmi cosiddetti "virus" (in qualunque forma), in qualsiasi modo presenti sul sistema informatico del **Cliente**; (ee) spese generali, per perdite di profitto o di chances imprenditoriali, subite dal **Cliente** o da terzi, direttamente o indirettamente.

- 2.21 Ogni eventuale reclamo inerente vizi, difetti o malfunzionamenti dei **Prodotti** e/o **Servizi** forniti o rientranti nei servizi previsti nel **Contratto di Assistenza Tecnica**, 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 9**, contenente la descrizione dettagliata e la documentazione relativa al/i vizio/i difetto/i o malfunzionamento/i riscontrato/i nei **Prodotti** e/o **Servizi** ed alla loro riconducibilità ad un inadempimento del **Produttore** o del **Concessionario** o della **Filiale** di riferimento.

3. NATURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E SISTEMISTICA

- 3.1 Quanto riportato e descritto nella **Classe di Contratto** scelta dal **Cliente**, oggetto di specifico **Accordo di Fornitura**, regolarmente sottoscritto ed accettato.
- 3.2 Esclusivamente se il **Cliente** ha valida una **Classe di Contratto** (sottoscritta ed interamente saldata), accesso ai servizi di assistenza tecnica e sistemistica, addebitati a consuntivo nelle modalità e alle condizioni economiche in vigore, relativamente ad apparati Hardware (server, personal computer e stampanti), Software di Sistema, Posta Elettronica, Software ed apparati che determinano e governano la sicurezza dell'infrastruttura IT (es. router, antivirus, firewall, etc..), configurazione della rete dati e della connessione internet, software di produttività (es. Office365) solo se forniti direttamente o specificatamente contrattualizzati dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, ad esclusione di software applicativi (es. software gestionali, software per il disegno tecnico, etc..), eventualmente regolamentati e normati da specifico **Contratto di Assistenza**.
- 3.3 Tutti i tempi richiesti dal **Cliente**, per eseguire qualsiasi tipologia di formazione sull'utilizzo di **Prodotti** e/o **Servizi** inclusi nei servizi di assistenza tecnica, verranno addebitati a consuntivo nelle modalità e alle condizioni economiche in vigore.
- 3.4 Qualsiasi tipologia di intervento non espressamente previsto in forma gratuita dalla **Classe di Contratto** scelta e sottoscritta dal **Cliente**, verrà addebitato nelle modalità riportate al punto successivo.
- 3.5 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".
- 3.6 Il **Concessionario** o l'eventuale **Filiale** di riferimento, non garantiscono che mediante i **Servizi di Assistenza Tecnica** sia possibile risolvere ogni problema di funzionamento e di corretto utilizzo della parte di sistema IT che il **Cliente** ha regolarmente contrattualizzato attraverso la scelta e sottoscrizione di una **Classe di Contratto**, né risponderà delle conseguenze dannose, eventualmente riconducibili a ritardi e/o inefficienze nell'espletamento dei **Servizi di Assistenza Tecnica**. In ogni

caso, la responsabilità del **Concessionario** 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 Tecnica** regolarmente in vigore, negli undici mesi che precedono quello in cui si è verificato l'evento.

4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E SISTEMISTICA

- 4.1 Il servizio è assicurato esclusivamente ai **Clienti** che hanno diritto ai **Servizi di Assistenza Tecnica e Sistemistica** definiti nella specifica **Classe di Contratto**, contrattualizzati attraverso specifico **Accordo di Fornitura** e regolarmente ed integralmente saldati, tranne nei periodi di chiusura del **Concessionario** o dell'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 ufficiale del **Gruppo BitAgorà**, 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** o 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** o dall'eventuale **Filiale** di riferimento, installati dove ritenuti necessari, al fine di permettere l'accesso remoto tra **Cliente** ed il personale che eroga i **Servizi di Assistenza Tecnica** previsti, così da intervenire su tutti gli apparati rientranti nel **Contratto di Assistenza Tecnica e Sistemistica**.
- 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 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 Tecnica e Sistemistica**, sono ad esclusivo carico del **Cliente**.
- 4.7 I tecnici del **Concessionario** o dell'eventuale **Filiale** di riferimento, effettueranno il **Servizio di Assistenza Tecnica** in relazione al caso specifico e comunque secondo il loro insindacabile giudizio.
- 4.8 Modalità e strumenti con cui il **Cliente** dovrà fare richiesta di assistenza al **Concessionario** o alla **Filiale** di riferimento, saranno decisi insindacabilmente dal **Gruppo BitAgorà** ed ogni modifica a tale operatività verrà pubblicata sul sito Internet www.bitagora.it e comunque comunicata via mail al **Cliente** con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo.

5. COSTO DEL SERVIZIO

- 5.1 In base alla **Classe di Contratto** scelta dal **Cliente** e definita all'interno dello specifico **Accordo di Fornitura**.
- 5.2 Nell'anno di sottoscrizione del **Contratto di Assistenza Tecnica e Sistemistica**, ed ogni volta che venga modificata la **Classe di Contratto**, 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 fatturazione del **Contratto Annuale di Assistenza Tecnica e Sistemistica** avverrà sempre entro i primi giorni di Gennaio di ogni esercizio e la modalità di pagamento del corrispettivo sarà esclusivamente RID BANCARIO con scadenza il 31 Gennaio dell’anno di competenza del servizio, salvo diverso accordo, regolarmente contrattualizzato tra il **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, l’erogazione dei **Servizi di Assistenza Tecnica e Sistemistica**, 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 Tecnica e Sistemistica**, avendo facoltà di disattivare immediatamente qualsiasi tipologia di software e/o servizio aggiuntivo di qualsiasi forma, collegato all’erogazione del **Contratto di Assistenza Tecnica**, relativamente a quanto previsto dalla **Classe di Contratto** in essere. Il **Contratto di Assistenza Tecnica e Sistemistica** si riterrà così risolto immediatamente, 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 del **Contratto di Assistenza Tecnica e Sistemistica**, che sia stato per qualsiasi motivo precedentemente risolto, sarà tenuto a corrispondere al **Concessionario** o alla **Filiale** di riferimento, uno specifico addebito di riattivazione delle licenze riferite ai software specifici utilizzati per erogare i servizi inclusi.
- 6.5 Il **Cliente** è altresì a conoscenza che in qualsiasi caso e per qualsiasi motivo gli venga sospeso o disattivato il **Servizio di Assistenza Tecnica e Sistemistica**, nulla gli sarà dovuto dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, 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 Tecnica e Sistemistica**, 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 valida al 31 Gennaio dell’anno di emissione della fattura, comunque pubblicato sul sito del **Gruppo BitAgorà** www.bitagora.it sezione “Assistenza”.

7. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 7.1 Senza pregiudizio della previsione di cui al punto 6.3, il **Concessionario** o la **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.

8. DECORRENZA - DURATA DEI SERVIZI – RINNOVO

- 8.1 L’efficacia integrale di tutti i punti del presente documento, è subordinata alla preventiva accettazione, da parte del **Concessionario** o della **Filiale** di riferimento, dell’ordine relativo all’**Accordo di Fornitura** relativo alla **Classe di Contratto**

riferita ai **Servizi di Assistenza Tecnica e Sistemistica**, scelta e sottoscritta dal **Cliente**.

- 8.2 Nell'esercizio di prima fatturazione, la durata del **Contratto di Assistenza Tecnica e Sistemistica**, si intende, rispetto alla data della specifica fattura, di 24 mesi prolungati fino al 31/12, pur mantenendo periodicità e modalità di pagamento riportati al **punto 6**.
- 8.3 Negli esercizi successivi la durata contrattuale sarà sempre di 12 mesi.
- 8.4 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 9**, il **Contratto di Assistenza Tecnica** si rinnova tacitamente per ulteriori successivi periodi della durata di dodici mesi e sempre alle stesse condizioni qua riportate.
- 8.5 Le disdette inviate fuori termine non esonerano il **Cliente** dal pagamento dei canoni che andranno a maturare sino alla scadenza del **Contratto di Assistenza Tecnica**.
- 8.6 In caso di scioglimento del **Contratto di Assistenza Tecnica**, per qualsiasi motivo o causa, si determinerà automaticamente lo scioglimento del collegato Contratto di Licenza d'uso di tutti i software necessari alla sua erogazione.
- 8.7 Alla cessazione, per qualsiasi motivo e/o causa, dell'efficacia del **Contratto di Assistenza Tecnica**, ivi inclusa l'eventuale risoluzione dello stesso prevista nel presente documento, il **Concessionario** o la **Filiale** di riferimento, darà immediato seguito a quanto riportato al precedente **punto 7**.

9. COMUNICAZIONI

- 9.1 In caso di disdetta del **Contratto di Assistenza Tecnica** o qualsiasi altro tipo di controversia, verranno prese in considerazione dal **Concessionario** o dalla **Filiale** di riferimento, se comunicate dal **Cliente** a mezzo lettera raccomandata a/r, oppure tramite e-mail di tipo PEC all'indirizzo info@pec.bitagora.it

10. ADEGUAMENTI

- 10.1 Il 1° Gennaio di ogni anno, indipendentemente da quando è avvenuta la sottoscrizione del **Contratto di Assistenza Tecnica** e/o di eventuali sue modifiche o integrazioni (es. cambio di **Classe di Contratto**), 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 eventuale **Filiale** di riferimento, fino ad un massimo di cinque punti percentuale e arrotondati, sempre singolarmente, all'Euro superiore.

11. FORO COMPETENTE

- 11.1 Per qualsiasi controversia relativa a forniture ed al **Contratto di Assistenza Tecnica**, il Foro competente sarà quello della sede legale del **Concessionario** o dell'eventuale **Filiale** di riferimento con cui il **Cliente** ha sottoscritto il Contratto stesso.

12. DISPOSIZIONI FINALI

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