

1) OGGETTO DEL CONTRATTO

Con il servizio CSS, SMC si impegna, alle condizioni, termini e modalità di seguito indicati, a fornire al Cliente i servizi CSS elencati nel modulo contrattuale CSS sottoscritto dal Cliente per accettazione ovvero nel documento di offerta sottoscritto dal cliente ed accettato da SMC (nel seguito definiti genericamente contratto CSS o genericamente contratto), come descritti nel documento CSS-SERVICE-21 e/o nel documento di offerta.

SMC, per ciascuna richiesta di supporto, si attiva solo a fronte di segnalazioni formulate tramite registrazione chiamata nel portale di Help Desk fornito da SMC. Ove non diversamente pattuito, SMC ha come unico referente per la fornitura dei servizi previsti dal presente contratto il soggetto (di seguito Key User) appositamente nominato dal Cliente e competente per le aree interessate dai servizi.

Per i servizi oggetto del contratto CSS il Key User nominato dal Cliente è la persona indicata nel contratto. Qualora il nominativo del Key User non venga indicato contestualmente alla firma del contratto, il Cliente si impegna a comunicarlo per iscritto ad SMC via e-mail all'indirizzo css@smc.it ovvero al diverso indirizzo e-mail che SMC dovesse all'uopo comunicare e parimenti si impegna a comunicare con le medesime modalità ogni eventuale successiva variazione. Il Cliente assicura che il Key User nominato è competente per il ruolo assegnatogli e ha la necessaria conoscenza circa le funzionalità e l'uso delle procedure connesse all'area interessata dai servizi CSS. Qualora riscontrasse l'inadeguatezza e/o l'incompetenza del Key User, SMC si riserva la facoltà di chiederne la sostituzione ed il Cliente si impegna a provvedere a detta sostituzione secondo le indicazioni fornite da SMC. Ove non diversamente pattuito, le segnalazioni dovranno essere state preventivamente controllate, verificate e sottoscritte dal Key User del Cliente, che dovrà anche adoperarsi affinché le segnalazioni e/o richieste siano adeguatamente descritte e ripartite nelle problematiche coinvolte e/o di interesse fornendo tutte le indicazioni indispensabili per favorire la ripetibilità del comportamento segnalato. Indicazioni incomplete o inesatte potrebbero essere causa di significativi ritardi nella presa in carico delle richieste e nell'evasione delle stesse.

Tutti i servizi indicati nel contratto CSS sono erogati da SMC da remoto a condizione che presso il Cliente esista un adeguato sistema di collegamenti internet (ADSL, HDSL, etc.) e la conseguente accessibilità al server in cui è installato il software applicativo. In caso contrario gli eventuali maggiori oneri saranno a carico del Cliente. I servizi CSS verranno erogati tramite una predefinita applicazione - scelta da SMC - di accesso da remoto. Modifiche alla modalità di accesso predefinita da SMC non sono comprese nel presente contratto. L'eventuale adozione - a fronte di richiesta da parte del cliente - di strumenti diversi potrà essere valutata ed eventualmente effettuata a pagamento. I servizi di cui al contratto CSS prospettano per SMC obbligazioni di tipo comportamentale e non di risultato. Salvo quanto diversamente disposto nel contratto, i servizi CSS saranno erogati nei giorni ed orari indicati nel documento CSS-SERVICE-21.

Nei casi previsti dal contratto il Cliente potrà ottenere soluzioni di supporto più adeguate attraverso la definizione di uno specifico Service Level Agreement (SLA) a fronte di una dettagliata analisi dei fabbisogni, della propria organizzazione e del livello di assistenza desiderato. In tal caso verranno sottoscritti dalle parti degli appositi contratti ad hoc. Sottoscrivendo il servizio CSS il Cliente autorizza SMC ad affidare in tutto o in parte l'erogazione dei servizi a ditte terze specializzate e individuate da SMC stessa, interne e/o esterne alla propria organizzazione.

2) DURATA DEL CONTRATTO E RISOLUZIONE

La durata del contratto CSS è quella indicata nel modulo contrattuale CSS o nell'offerta. Alla scadenza, è facoltà di SMC rinnovare automaticamente il contratto CSS per 12 mesi fatturando una nuova annualità e questo per ogni successivo periodo di dodici mesi, salvo che il Cliente non invii disdetta a mezzo lettera raccomandata A.R. almeno 90 giorni prima della rispettiva scadenza. Il contratto potrà essere risolto di diritto - con apposita comunicazione di SMC ai sensi dell'art. 1456 c.c. - nell'ipotesi in cui il Cliente venga sottoposto a procedure concorsuali e/o esecutive.

3) PAGAMENTO

Salvo diversamente pattuito il prezzo dei servizi CSS, che corrisponde ad un canone annuale, è indicato nel modulo contrattuale CSS o in offerta. Il canone annuale non è frazionabile e verrà fatturato anticipatamente all'inizio di ogni periodo contrattuale. Il pagamento del canone sarà effettuato dal Cliente contro Ricevuta Bancaria emessa da SMC con scadenza a 30 giorni dalla data della fattura, salvo diverso accordo. Il mancato pagamento del canone autorizza SMC a sospendere immediatamente l'erogazione di qualsiasi tipo di servizio. Per nessuna ragione il pagamento del prezzo potrà essere ritardato o sospeso, né potrà essere opposta alcuna eccezione al fine di ritardare o evitare il pagamento. Eventuali eccezioni dovranno essere fatte eventualmente valere in separata sede. In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini indicati in fattura saranno dovuti gli interessi di mora al tasso previsto dal D.lgs.231/2002, salvo e impregiudicato ogni altro rimedio di legge e di contratto.

4) VARIAZIONI SUCCESSIVE DEI CANONI

SMC si riserva la facoltà di variare il canone dei servizi CSS. Le variazioni dei canoni stabilite da SMC saranno comunicate per iscritto al Cliente almeno 15 giorni prima della data di inizio della loro applicazione. Il Cliente che non intenda accettare tali variazioni, deve dare comunicazione scritta ad SMC entro 10 giorni dalla data di

ricevimento della comunicazione delle variazioni. Tale comunicazione equivale a disdetta dal contratto. In mancanza di tale comunicazione i nuovi canoni saranno considerati accettati senza riserve dal Cliente.

5) RESPONSABILITÀ DI SMC

Salvo quanto previsto da disposizioni inderogabili di legge, SMC non sarà in alcun modo responsabile per danni diretti o indiretti, incidentali o consequenziali, eventualmente provocati al Cliente nell'esecuzione dei servizi CSS. In ogni caso la responsabilità SMC sarà sempre limitata ad un importo non superiore a quanto già pagato dal Cliente in ottemperanza al solo contratto per i servizi CSS.

6) OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Rientrano nell'esclusiva responsabilità del Cliente la predisposizione in stato di sicurezza degli archivi dei dati da elaborare, la supervisione, la direzione e il controllo dell'uso del software e in genere tutte le operazioni connesse e/o strumentali a tale uso. In particolare appartiene all'esclusiva competenza e responsabilità del Cliente:

- a) predisporre una configurazione hardware e software delle macchine adeguata ai propri scopi e alle caratteristiche tecniche e mantenerla nel tempo in base all'evoluzione delle esigenze;
- b) curare e amministrare lo sviluppo dei servizi adottando tutte le adeguate procedure operative tali da soddisfare tutti i requisiti di sicurezza e di precisione dei dati di ingresso e di uscita;
- c) mettere in atto tutte le ragionevoli misure per la sicurezza fisica degli archivi e dei programmi memorizzati sul sistema di elaborazione dati;
- d) selezionare e fare uso appropriato delle procedure di sicurezza di cui sopra, così come di ogni altra misura o procedura atta a salvaguardare gli archivi dei dati e i programmi e a provvedere al back-up sistematico degli stessi; è precisa responsabilità del Cliente garantire l'esistenza di copie di backup correttamente ripristinabili e convenientemente recenti da limitare al massimo eventuali danni legati a involontari danneggiamenti di dati o procedure. Le copie dovranno, come minimo, essere giornaliere e se la criticità dei dati lo impone - a giudizio del Cliente - anche più frequenti;
- e) porre in essere le procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza dei file, dei dati e dei programmi rispetto ad accessi e utilizzazioni autorizzati e/o non autorizzati e a ricostruire file persi o alterati a seguito di guasti o di non corretto uso delle procedure;

f) predisporre procedure e strumenti alternativi e/o di emergenza che valgano a sopprimere all'eventuale cattivo funzionamento di una o più procedure e ad assicurare il recupero dei dati e un pronto ripristino del sistema in caso di guasti;

g) fornire al personale SMC credenziali di accesso al proprio sistema che saranno sempre intese di tipo temporaneo e non permanente talché mai si intenderà che le stesse credenziali siano in qualche modo state assegnate in custodia al personale SMC e le relative istruzioni. Al termine di ogni intervento di assistenza il Cliente si impegna a modificare le credenziali fornite al personale SMC. Il Cliente utilizzerà le credenziali di utenza assegnategli da SMC soltanto nelle sedi autorizzate.

Il Cliente in ogni caso solleva SMC da ogni responsabilità per danni diretti o indiretti o derivanti da smarrimento e/o distruzione di dati e di documentazione o da un inadempimento del Cliente a quanto previsto nel presente articolo.

Il Cliente non potrà cedere ad altri i diritti derivanti dal presente contratto senza il preventivo consenso scritto della direzione SMC.

7) DIVIETO DI DISTRAZIONE DEL PERSONALE

Il Cliente si impegna, per tutta la durata del contratto e per un periodo di tre anni dalla relativa conclusione, per qualsiasi causa intervenuta, ad astenersi dal prospettare, in via diretta o indiretta ad esempio tramite società controllate o collegate o controllanti, qualsiasi opportunità di lavoro a dipendenti e/o collaboratori di SMC anche se non direttamente coinvolti nella esecuzione del progetto e/o del contratto. Il Cliente si impegna inoltre a non assumere sotto alcuna forma giuridicamente riconducibile ad un rapporto di lavoro dipendente o ad un contratto di collaborazione o di lavoro autonomo o di consulenza, personale che presti o abbia prestato la propria opera come collaboratore e/o alle dipendenze di SMC e a non costituire società con detto personale, salvo il caso in cui tra la data di cessazione del rapporto di lavoro con SMC e la data di assunzione o di instaurazione del rapporto di lavoro o societario tra detto personale ed il Cliente, siano decorsi almeno 12 mesi.

In caso di mancato rispetto degli obblighi di non distrazione del personale indicati nel presente articolo il Cliente si impegna a corrispondere a SMC - a titolo di penale convenzionale, che le parti dichiarano espressamente non riducibile, una somma pari a due volte la retribuzione annua lorda del dipendente e/o collaboratore eventualmente coinvolto, salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

8) FORZA MAGGIORE

SMC non è responsabile della mancata osservanza dei suoi obblighi o di ritardi quando siano imputabili a cause di forza maggiore.

9) CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia avente ad oggetto il presente contratto, la sua conclusione, esecuzione, interpretazione nonché la sua cessazione sarà di competenza esclusiva del foro di Treviso.

10) CLAUSOLA DI CHIUSURA

Il presente contratto annulla e sostituisce qualsiasi altra precedente pattuizione o contratto avente lo stesso oggetto.