

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

### **Art. 1 - OGGETTO**

Le seguenti condizioni generali disciplinano le modalità di erogazione, da parte di TekSmar S.r.l., di seguito denominata anche “Azienda”, della fornitura delle licenze d'uso, dei servizi professionali e dei materiali indicati nelle offerte dei singoli Clienti, a titolo esemplificativo e non esaustivo le licenze d'uso dei prodotti, i servizi di manutenzione ed assistenza, le apparecchiature elettroniche etc..

### **Art. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE**

Le condizioni generali di fornitura si applicano a tutte le offerte commerciali trasmesse dall' “Azienda” e formalmente accettate dai Clienti mediante sottoscrizione.

### **Art. 3 - DURATA ED EFFICACIA**

Le condizioni generali hanno efficacia vincolante fra le parti dalla data della sottoscrizione dell'offerta commerciale e resteranno in vigore per il tempo indicato nella stessa.

### **Art. 4 - DIRITTO DI RECESSO**

E' concessa al Cliente la facoltà di recedere dalla fornitura dei servizi indicati nell'offerta commerciale, in accordo e nei limiti indicati nell'offerta sottoscritta, mediante comunicazione scritta trasmessa a mezzo lettera raccomandata a.r. ovvero mediante P.E.C..

### **Art. 5 - LICENZA D'USO – CONDIZIONI - GARANZIE**

5.1 L' “Azienda” concede al Cliente in licenza d'uso, a tempo indeterminato e senza esclusiva, i prodotti Software descritti nell'offerta / fattura (*as is*) al momento della sottoscrizione / emissione.

5.2 I prodotti sono stati scelti dal Cliente dopo aver verificato la rispondenza delle funzioni alle proprie necessità, esigenze ed aspettative, tenendo conto delle specifiche tecniche indicate dall' “Azienda” relative alle caratteristiche degli elaboratori e del software di sistema sui quali gli stessi devono essere utilizzati o con i quali devono essere integrati.

Il Cliente prende atto, altresì, che allo stato attuale della tecnica non è possibile garantire la realizzazione di Software assolutamente immuni da vizi o difetti.

Il Cliente è l'unico responsabile della scelta.

5.3 La attività di installazione, collaudo e addestramento non sono disciplinate dalle presenti condizioni generali di fornitura, ma saranno oggetto di specifici accordi tra la Parti.

I corrispettivi verranno calcolati applicando le tariffe vigenti al momento della prestazione.

5.4 Il Cliente deve preventivamente concordare con l' “Azienda” eventuali modifiche alle caratteristiche degli elaboratori e/o del software di sistema e l' “Azienda” si impegna a comunicare la compatibilità o meno con i prodotti in uso.

5.5 Il Cliente ha facoltà di disporre, a titolo gratuito, di una copia dei prodotti licenziati ed utilizzarla esclusivamente per scopi di test o addestramento, assumendone la relativa custodia.

5.6 Il Cliente riconosce che i prodotti sono di esclusiva proprietà dell' “Azienda”, che è, pertanto, l'unica titolare dei diritti sugli stessi, il cui contenuto è confidenziale, oggetto di diritto d'autore ed ha natura di segreto industriale.

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

5.7 I prodotti rimangono di esclusiva proprietà dell'“Azienda”; tale proprietà può essere comprovata anche dall'apposizione di una specifica dicitura in forma stampata e/o leggibile dall'elaboratore.

5.8 Il Cliente si impegna a coadiuvare l'“Azienda” nella protezione del suo diritto, nonché a segnalare tutte le violazioni dello stesso delle quali venisse a conoscenza ed in generale ad assumere tutte le misure necessarie a garantire la riservatezza dei programmi e della relativa documentazione.

5.9 Il Cliente si obbliga, anche in nome e per conto dei propri dipendenti e consulenti, a mantenere segretezza in merito ai prodotti e ad impedire la comunicazione anche parziale a terzi, anche dopo la risoluzione dei rapporti con l'“Azienda” e fino allo scadere del secondo anno successivo a quello di risoluzione.

5.10 Il Cliente si obbliga a non effettuare copie dei prodotti, salvo che ciò sia preventivamente autorizzato per iscritto dall'“Azienda”, che ne determinerà le modalità ed il numero delle copie riproducibili.

Il Cliente, in ogni caso, non acquisirà alcun diritto sulle copie dei prodotti comunque ottenute.

5.11 Il Cliente si obbliga a non modificare i prodotti, né ad incorporarli in tutto o in parte in altri programmi, salvo che ciò non sia autorizzato espressamente per iscritto dall'“Azienda”, che ne determinerà i contenuti modificatori e le modalità di incorporazione.

Salvo diverse intese, stipulate per iscritto tra le parti, i prodotti e la documentazione così modificati sono soggetti alle stesse condizioni e limitazioni previste per i prodotti e la documentazione originali.

5.12 L'“Azienda” concede una garanzia per vizi o difetti del Software segnalati dal Cliente per un periodo di 60 giorni, decorrenti dalla data di installazione.

La garanzia è condizionata al corretto funzionamento degli elaboratori e del Software di sistema, ed opera unicamente in presenza di un “uso corretto” del Software, inteso come utilizzo conforme alle indicazioni operative comunicate al Cliente.

5.13 Qualora si manifestino delle anomalie di funzionamento nei programmi forniti esse saranno tempestivamente corrette dall'“Azienda”, a condizione che il Cliente ne dia comunicazione.

La garanzia non opera e, pertanto gli interventi effettuati dall' “Azienda” verranno addebitati separatamente, nei seguenti casi:

- a) qualora non vengano osservate dal Cliente le indicazioni operative fornite;
- b) qualora i programmi vengano modificati dal Cliente o vengano incorporati in altri programmi;
- c) qualora la base dati sia stata modificata dal Cliente con strumenti estranei ai prodotti licenziati;
- d) qualora si tratti di guasti causati ai programmi da negligenza, incuria, dolo, errori del Cliente, o da cause di forza maggiore o da altre cause imputabili a terzi.

5.14 L'“Azienda” provvederà ad aggiornare i prodotti concessi in licenza d'uso al Cliente, ogni qualvolta lo riterrà necessario od opportuno alla luce delle nuove disposizioni di legge e/o sviluppi tecnologici, e/o nuovi modelli gestionali ed operativi.

L'“Azienda” si impegna a comunicare al Cliente gli aggiornamenti effettuati.

In funzione dell'entità dell'aggiornamento, l'“Azienda” potrà richiedere al Cliente una integrazione del corrispettivo della licenza d'uso.

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

### **Art. 6 – SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA**

6.1 L' "Azienda", limitatamente ai prodotti indicati nell'offerta commerciale, si impegna ad erogare al personale specialistico del Cliente, direttamente o tramite tecnici esterni alla propria organizzazione, ferma restando la sua responsabilità nei confronti del Cliente nei limiti previsti dall'art. 8, le prestazioni sotto elencate, alle condizioni e con le modalità di seguito precisate.

6.2 Il servizio di manutenzione software comprende le seguenti attività:

- correzione degli errori dei programmi applicativi segnalati dal personale specialistico del Cliente con la massima tempestività (entro le 24 ore in caso errori di tipo bloccante) o secondo gli accordi caso per caso raggiunti;
- rilascio ed invio patch a fronte di rimozione errori;
- gestione all'interno della soluzione delle personalizzazioni realizzate per il Cliente;
- rilascio ed invio di nuove release contenenti migliorie architetture o funzionali o adeguamenti ad imposizioni di legge che non comportino la revisione strutturale della base dati.

6.3 Il servizio di assistenza comprende le seguenti attività:

- a) Help Desk con accesso Multicanale (telefono – mail);
- b) Assistenza telefonica, e/o teleassistenza su chiamata avente per oggetto:
  - utilizzo funzionale dei prodotti
  - supporto nell' analisi di eventuali anomalie rilevate ed individuazione delle soluzioni
  - ripristino dati errati causati da malfunzionamenti del software  
(*nel caso il malfunzionamento risulti derivante da non corretta gestione, l'intervento verrà fatturato alle tariffe di listino vigenti*).
- c) Installazione patch/aggiornamenti rilasciati a fronte rimozione errori e/o adeguamenti a nuove disposizioni di legge.

### **Art. 7 – LIMITAZIONI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA**

7.1 Sono escluse dal servizio di manutenzione e dovranno essere oggetto di specifici accordi:

- a) fruizione del servizio al di fuori dell'orario di lavoro;
- b) assistenza relativa all'utilizzo funzionale dei prodotti;
- c) installazione patch/aggiornamenti rilasciate a fronte rimozione errori e/o adeguamenti a nuove disposizioni di legge;
- d) gestione sistemistica delle componenti architetture (hardware, rete, etc.);
- e) analisi e/o sviluppo di personalizzazioni

7.2 Sono esclusi dal servizio di assistenza e dovranno essere oggetto di specifici accordi:

- a) fruizione del servizio al di fuori dell'orario di lavoro;
- b) corsi di formazione e/o specifiche attività formative;
- c) attività di consulenza su processi operativi;

7.3 L' "Azienda" non assume alcun onere per sistemi operativi e programmi di terzi.

7.4 Sono esclusi dai servizi di manutenzione e di assistenza il recupero dei dati errati e/o persi a causa del malfunzionamento dei prodotti derivante da cause accidentali, negligenza, incuria, dolo o non corretta gestione da parte del Cliente ed altre cause imputabili a terzi, quali atti di vandalismo, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, calamità naturali, modifiche alla

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

configurazione dei sistemi o implementazioni apportate ai prodotti dal Cliente, non autorizzate o concordate con l'“Azienda”.

Nelle suddette ipotesi eventuali interventi dell'“Azienda” saranno a completo carico del Cliente e verranno fatturati secondo le tariffe vigenti.

### **Art. 8 - SERVIZI PROFESSIONALI**

8.1 L'Azienda si impegna a richiesta del Cliente a fornire i seguenti servizi:

- a) consulenza su processi gestionali, architetture tecnologiche e progettazione sistemi informativi;
- b) progettazione degli ambienti di lavoro;
- c) sviluppo soluzioni ad hoc e/o personalizzazioni sui prodotti dell'“Azienda”;
- d) formazione/addestramento del personale del Cliente sull'utilizzo dei prodotti dell'“Azienda”, delle apparecchiature elettroniche e/o di altre applicazioni utilizzate dallo stesso;

8.2 I Servizi verranno erogati nei limiti ed alle condizioni indicate nelle singole offerte commerciali.

### **Art. 9 - MODALITA' EROGAZIONE DEI SERVIZI**

9.1 L'“Azienda”, si impegna ad erogare i servizi previsti nelle singole offerte commerciali, direttamente o tramite tecnici esterni alla propria organizzazione, ferma restando la propria responsabilità nei limiti previsti dall'art. 7.

9.2 I servizi verranno erogati durante l'orario di lavoro osservato dal nostro personale tecnico, ovvero dal lunedì al venerdì' nelle fasce orarie: 8:30 - 13:00 e 14:30 - 18:00, il sabato nella fascia oraria: 8:30 - 13:00.

9.3 Le richieste di intervento dovranno pervenire ai recapiti telefonici o fax o mail, che l'“Azienda” provvederà a comunicare al Cliente. Fino a nuova comunicazione, i recapiti sono i seguenti:

telefono: **075 – 8789809** fax. **075-8789226** e-mail: [assistenza@teksmar.it](mailto:assistenza@teksmar.it)

9.4 L'erogazione dei servizi, laddove possibile, avverrà prevalentemente per via telefonica e/o teleassistenza.

9.5 L'evasione delle richieste, compatibilmente con la complessità del problema ed in funzione del canale utilizzato, verrà avviata in tempo reale e comunque non oltre 16 ore lavorative dal ricevimento della stessa.

9.6 A fronte di “bug” o malfunzionamenti la metodologia prevede un intervento in modalità remota (fornitura di patch, e/o accesso in teleassistenza) e nel caso il problema non venga risolto, l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente entro 2 giorni lavorativi in caso di malfunzionamento bloccante ed entro 8 gg. lavorativi in caso di malfunzionamento non bloccante. I costi sostenuti per la trasferta (viaggio e soggiorno), fatta esclusione per le ore lavorate, verranno fatturati a piè di lista al termine dell'intervento.

9.7 Il Cliente, allo scopo di consentire il regolare svolgimento dei servizi, si obbliga a mettere a disposizione del personale tecnico dell'“Azienda” o di quello dalla stessa incaricato, per tutto il tempo ritenuto necessario, la possibilità di connessione remota ai sistemi nei quali sono installati i prodotti e, più in generale, a tutte le apparecchiature hardware e gli strumenti software necessari senza alcun addebito.

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

9.8 Il Cliente potrà richiedere all'“Azienda” interventi tecnici straordinari. Tali interventi verranno effettuati secondo le disponibilità dell'“Azienda” e fatturati applicando le tariffe vigenti.

### **Art. 10 – CORRISPETTIVI – FATTURAZIONE - PAGAMENTO**

10.1 Il corrispettivo della fornitura e le modalità di fatturazione e pagamento sono indicati nelle singole offerte commerciali.

10.2 In caso di ritardo nel pagamento dei corrispettivi, per qualsiasi motivo intervenuto, sarà facoltà dell'“Azienda” addebitare al Cliente un interesse pari al tasso corrente bancario mediamente applicato all'“Azienda” nel periodo di maturazione del corrispettivo.

10.3 In caso di ritardato pagamento, inoltre, l'“Azienda” sospenderà tutti i servizi in corso e non risponderà di eventuali vizi e/o danni segnalati in tale periodo.

### **Art. 11 - RESPONSABILITA'**

11.1 La responsabilità dell'“Azienda” è limitata ai servizi di manutenzione e di assistenza. In particolare l'“Azienda” declina ogni responsabilità contrattuale od extracontrattuale, per eventuali danni diretti o indiretti a persone o cose di proprietà del Cliente, in conseguenza degli interventi o del mancato uso dei prodotti; nel caso venissero ravvisati estremi del dolo o colpa grave, l'eventuale risarcimento sarà contenuto entro il limite massimo del canone annuo di manutenzione o di assistenza.

11.2 L'“Azienda” non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimenti delle proprie obbligazioni che derivino da cause estranee al proprio prevedibile controllo o da forza maggiore.

11.3 L'“Azienda” non risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi dipendenti dall'uso o mancato uso dei prodotti.

### **Art. 12 – CLAUSOLA DI ASTENSIONE**

Il Cliente si impegna a non instaurare alcun rapporto di lavoro (es. autonomo, subordinato, collaborazione) con il personale dell'“Azienda”, né direttamente né tramite società a lui collegate, per tutto il periodo di durata del contratto e per almeno sei mesi successivi alla risoluzione del vincolo contrattuale o alla data della sua naturale cessazione. Rientrano in tale fattispecie sia i dipendenti, sia i lavoratori legati direttamente o indirettamente all'“Azienda” mediante contratti di prestazione d'opera professionale o di appalto o altre figure di lavoro autonomo professionale.

### **Art. 13 - RISOLUZIONE**

13.1 L'“Azienda”, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., potrà esercitare il diritto di risolvere il contratto concluso con la sottoscrizione dell'offerta commerciale, mediante lettera raccomandata a.r. o P.E.C. nelle ipotesi d'inadempimento delle obbligazioni del Cliente di cui ai precedenti artt. 3. Durata ed Efficacia; 9. Modalità erogazione dei servizi; 10. Corrispettivi - fatturazione- pagamenti, oppure nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura concorsuale, messa in liquidazione o cessione a terzi.

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

13.2 Il "Cliente", ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. potrà esercitare il diritto di risolvere il presente contratto mediante lettera raccomandata a.r. o P.E.C. nell'ipotesi d'inadempimento dell' "Azienda" e obbligazioni di cui agli artt. 5. Licenza d'uso – condizioni – garanzie; 6. Servizi manutenzione ed assistenza e 8. Servizi professionali sottoposizione dell' "Azienda" a procedura concorsuale, messa in liquidazione o cessione a terzi.

### **Art. 14 – PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI**

L' "Azienda", in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni, dichiara di aver informato il Cliente che i dati personali da lui forniti verranno trattati solo ed esclusivamente per finalità contrattuali o connesse all'osservanza di obblighi di legge, ivi compreso l'adozione di misure di sicurezza.

I dati verranno trattati manualmente e con strumenti automatizzati, conservati per la durata prevista dalla legge ed alla fine distrutti.

Al Cliente spettano i diritti di cui all'art. 7 del citato D. Lgs. che potranno essere fatti valere rivolgendosi al titolare del trattamento, anche per il tramite di un incaricato.

Titolare del trattamento dei dati del Cliente è TekSmar S.r.l., con sede legale in Strada dell'Osteria n. 91/B, 06050 Collepepe - Collazzone (PG) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore.

### **Art. 15 – FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia che dovesse fra le parti in ordine alla validità, interpretazione, efficacia, esecuzione e cessazione dell'offerta commerciale sottoscritta con l' "Azienda", o comunque che sia ad essa relativa o connessa, sarà competente in via esclusiva il Foro di Perugia.

### **Art. 16 - DISPOSIZIONI GENERALI**

Eventuali allegati sottoscritti tra le parti devono intendersi a tutti gli effetti parte integrante di ogni singola offerta commerciale conclusa.

Per tutti i casi non contemplati dalle presenti condizioni generali si rimanda alle disposizioni del codice civile ed alle leggi vigenti.

Qualsiasi modifica anche parziale, od integrazione dell'offerta commerciale deve essere redatta ed approvata in forma scritta da entrambe le parti a pena di nullità.