

Condizioni generali di fornitura SERVIZIO FATTURA ELETTRONICA FE

A - CLAUSOLE GENERALI

A.1 - Definizioni

Nelle presenti "Condizioni generali di fornitura" (di seguito anche "CGF_SFE"), così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

888SP: indica 888 Software Products Srl, società italiana con sede legale e operativa in Viale Combattenti Alleati d'Europa, 35 - 45100 Rovigo - P.IVA e C.F. 01003500293.

SATA: S.A.T.A. Applicazione Tecnologie Avanzate S.r.l., con sede legale in Modena (MO), è un FORNITORE che mette a disposizione un servizio (HUB-MultiDoc) in grado di acquisire documenti di business (ordini, ddt, fatture, mandati, registri IVA) in diversi formati originali, di estrarne la totalità dei contenuti in modo quasi-automatico, di eseguire su tali contenuti controlli sintattici e semantici, e di restituire gli stessi documenti in una varietà di formati strutturati. La piattaforma HUB-MultiDOC dispone di un canale accreditato per la trasmissione di fatture e altri documenti al Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, ed è integrata con il proprio Access Point Peppol certificato. SATA ha messo a punto un servizio di fatturazione elettronica denominato Full Invoice basato sulla tecnologia HUB-MultiDOC, indirizzato alle piccole-medie imprese e comprendente il trattamento completo delle fatture emesse e ricevute.

CLIENTE: è la persona fisica o la persona giuridica, pubblica o privata, interessato ad usufruire del servizio di fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva messo a disposizione da 888SP per tramite dei FORNITORI.

FORNITORE: indica aziende terze che forniscono software e/o servizi a 888SP e che 888SP distribuisce ai propri CLIENTI. I FORNITORI, nell'espletamento dei SERVIZI oggetto di queste CGF_SFE, mettono a disposizione il servizio HUB-MultiDoc (SATA) e di conservazione dei documenti emessi e ricevuti dal CLIENTE, ai fini della normativa sopra citata e con i requisiti tecnici necessari (Credemtel SpA - Omniadoc SpA).

SERVIZI: si intendono i servizi sviluppati da 888SP e dai FORNITORI finalizzati all'emissione di fatture elettroniche B2B e alla conservazione sostitutiva, in base alla normativa vigente in materia.

PACCHETTO FATTURE FE: il pacchetto acquistato dal CLIENTE che indica il numero delle fatture che il CLIENTE può trasmettere e ricevere tramite l'uso dei SERVIZI.

LIQUIDAZIONE IVA: il SERVIZIO acquistato dal CLIENTE che prevede la generazione del formato elettronico delle liquidazioni IVA (XML da Matrix Azienda e da EasyPro) e l'invio allo SDI attraverso il portale SATA.

UTENTI AUTORIZZATI: si intendono i dipendenti, agenti e collaboratori esterni del CLIENTE che sono autorizzati dal CLIENTE ad utilizzare i SERVIZI, come descritto nelle presenti CGF_SFE.

CERTIFICATO DI CONTRATTO: documento inviato al CLIENTE a seguito dell'attivazione del SERVIZIO e che contiene i dati significativi del contratto.

DISPOSITIVO: PC desktop, PC portatile, Workstation, Server, Terminale, PC palmare, Tablet, Telefono o altro dispositivo elettronico digitale atto ad interagire con i SERVIZI o su cui gli stessi possono essere installati.

A.2 - Oggetto del contratto

888SP si impegna contrattualmente nei confronti del CLIENTE, nei termini e alle condizioni di seguito descritte, a fornire il servizio di fatturazione elettronica e conservazione dei dati e/o la liquidazione IVA (SERVIZI) e a proporre deleghe e contratti di natura tecnica fra il CLIENTE e i FORNITORI sopra indicati.

A.3 - Rapporto contrattuale tra le parti

Le presenti CGF_SFE sono da ritenersi valide per le forniture effettuate da 888SP al CLIENTE identificato nella Proposta d'ordine e limitatamente ai SERVIZI in essa indicati. Il CLIENTE concorda di utilizzare e 888SP concorda di fornire i SERVIZI specificati e descritti nella Proposta d'ordine, secondo i termini contenuti nelle presenti CGF_SFE.

888SP garantisce al CLIENTE la propria professionalità nella vendita dei SERVIZI. Il CLIENTE, in qualità di utilizzatore dei SERVIZI, nel solo caso di acquisto dei servizi di fatturazione elettronica, deve autorizzare preventivamente 888SP o SATA, tramite sottoscrizione di apposito modello fornito da 888SP, alle operazioni di invio e ricezione dei documenti. Sempre nel caso di acquisto dei servizi di fatturazione elettronica, il CLIENTE è tenuto a conferire delega di "Responsabile della Conservazione" al FORNITORE, tramite sottoscrizione di apposito modello fornito da 888SP.

A.4 - Accettazione della proposta

Ogni Proposta d'ordine sottoscritta dal CLIENTE e sottomessa a 888SP è vincolata alle seguenti CGF_SFE e ai corrispettivi in essa indicati. Se la Proposta d'ordine ha per oggetto più SERVIZI, 888SP si riserva il diritto di accettarla ed evaderla, in tutto o in parte, salva diversa indicazione specifica fornita dal CLIENTE al momento della sottoscrizione. La Proposta d'ordine del CLIENTE non è vincolante per 888SP e per i propri FORNITORI che, a loro insindacabile giudizio, si riservano di accettarla nei successivi 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione. La Proposta d'ordine si ritiene accettata nel caso si verifichi una delle seguenti condizioni: conferma scritta da parte di 888SP, emissione della fattura, invio delle credenziali per l'accesso ai SERVIZI, invio di una e-mail di conferma.

A.5 - Termini di consegna

I termini di consegna dei SERVIZI, indicati nelle Condizioni specifiche della Proposta d'ordine, non sono tassativi e perentori ma soltanto indicativi e si riferiscono alla data di esecuzione. Tuttavia il CLIENTE ha la facoltà di recedere dall'ordine non eseguito nel caso sussista un ritardo superiore a 30 (trenta) giorni nella determinazione della data di esecuzione dei SERVIZI, senza acquisire un diritto all'indennizzo o a qualsivoglia risarcimento. In ogni caso non saranno ammesse contestazioni dopo che siano decorsi 30 (trenta) dall'esecuzione del SERVIZIO richiesto.

A.6 - Corrispettivi, canoni e condizioni di pagamento

Per inviare e ricevere fatture elettroniche, il CLIENTE deve possedere un regolare abbonamento ai SERVIZI e deve acquistare un PACCHETTO FATTURE FE. Per inviare la liquidazione IVA, il CLIENTE deve possedere un regolare abbonamento annuale ai relativi SERVIZI.

Il canone per i SERVIZI è specificato nel CERTIFICATO DI CONTRATTO, nell'apposito spazio titolato 'Ammontare del canone' e identificato dal nome 'Importo canone'. Il canone per l'eventuale rinnovo sarà automaticamente aumentato in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT per i prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI senza tabacchi) nei 12 mesi precedenti la scadenza. Con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, 888SP comunicherà al CLIENTE, a mezzo raccomandata a/r o PEC (posta elettronica certificata), eventuali variazioni alle condizioni economiche e di altra natura da applicare al periodo di rinnovo, fermo restando che, in caso di mancata comunicazione, il contratto si intenderà rinnovato alle precedenti condizioni.

Le fatture dei canoni saranno emesse in via anticipata e pagate dal CLIENTE secondo le condizioni riportate nella Proposta d'ordine.

Il prezzo del PACCHETTO FATTURE FE varia in funzione del numero di fatture acquistate e si riferisce al formato XML. Nel caso di invio in formato PDF, al momento ancora consentito, il rapporto di costo sarà di 2:1 (nel senso che per ogni documento PDF inviato verranno scalate n. 2 fatture dal pacchetto acquistato). L'uso del PACCHETTO DI FATTURE FE è strettamente legato al possesso di regolare contratto di fornitura dei SERVIZI. La cessazione della validità del contratto implica l'impossibilità di accedere ai SERVIZI e quindi di utilizzare il PACCHETTO FATTURE FE. Il consumo di tutte le fatture contenute nel PACCHETTO FATTURE FE acquistato dal CLIENTE non consentirà di emettere ulteriori fatture elettroniche. In questo caso il CLIENTE potrà utilizzare i SERVIZI per consultare le fatture inviate ed archiviate. Per emettere o ricevere nuove fatture il CLIENTE deve acquistare un nuovo PACCHETTO FATTURE FE. Nel calcolo delle fatture sono considerate tutte le fatture inviate e ricevute dallo SDI e mandate in conservazione, comprese quindi quelle eventualmente rifiutate, che vanno comunque in conservazione con le relative notifiche. Le fatture del PACCHETTO FATTURE FE devono essere utilizzate entro l'anno solare.

A.7 - Pagamento

Le fatture emesse dalla società 888SP o da Finanziarie con cui 888SP collabora, al fine di fornire servizi su misura per i propri CLIENTI (es. Locazione operativa), dovranno essere pagate entro la data di scadenza, secondo le modalità concordate con il CLIENTE e riportate nelle Condizioni specifiche della Proposta d'ordine e/o nelle condizioni concordate con la Finanziaria, salvo diverso accordo scritto tra le parti. In caso di inosservanza dei termini di pagamento contrattuali o legali concordati con 888SP, la stessa avrà diritto alla corresponsione di eventuali spese bancarie, degli interessi moratori e del risarcimento dei costi di recupero, ai sensi del D. Lgs. 9 ottobre 2002, n.231 e del D. Lgs. 9 novembre 2012, n.192, salvo che il CLIENTE dimostri che il ritardo nel pagamento è stato determinato dall'impossibilità

della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Nel caso di inosservanza dei termini di pagamento concordati con la Finanziaria, varranno le condizioni e gli accordi stabiliti con la stessa.

Il CLIENTE s'impegna a comunicare entro 30 (trenta) giorni, al numero fax 0425 471239 o tramite mail all'indirizzo amministrazione@pec.888sp.it, ogni contestazione sulla fattura emessa da 888SP che, in difetto, si intenderà accettata. Il CLIENTE è tenuto a comunicare tempestivamente, a 888SP e/o alla Finanziaria, ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili. Qualsiasi onere fiscale comunque denominato o configurato, che a norma di legge dovesse gravare o essere commisurato ai corrispettivi dovuti dal CLIENTE alla società 888SP, sarà a carico del CLIENTE salvo che, per norma inderogabile di legge, sia dovuto esclusivamente dalla società 888SP.

A.8 - Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta

Il contratto di fornitura dei SERVIZI è valido ed efficace a partire dal giorno specificato nel CERTIFICATO DI CONTRATTO (nella sezione intitolata 'Validità efficacia e durata') e identificato dal nome 'Data inizio' (che coincide con la data di evasione dell'ordine). Il Contratto rimane in vigore fino alla data di scadenza e per la durata in mesi riportati nello stesso CERTIFICATO DI CONTRATTO e identificati dai nomi 'Data scadenza' e 'Durata mesi'. Al termine del periodo di validità, qualora sia mancata la disdetta di una delle parti da notificare all'altra a mezzo lettera raccomandata A.R. o tramite PEC (per 888SP l'indirizzo PEC da utilizzare è amministrazione@pec.888sp.it) almeno 30 (trenta) giorni prima della data della scadenza, il contratto di fornitura dei SERVIZI sarà rinnovato automaticamente per periodi successivi di 12 mesi, nei termini e alle condizioni contenute nelle Condizioni specifiche della Proposta d'ordine e nelle presenti CGF_SFE. Il contratto per questo particolare tipo di SERVIZI è sempre riferito all'anno solare.

A.9 - Uso dei SERVIZI

Il CLIENTE è tenuto ad assicurarsi che l'utilizzazione che egli fa dei SERVIZI sia prevista dalle istruzioni messe a disposizione da 888SP, che la propria conoscenza operativa sia adeguata ai compiti affidati alle elaborazioni e che i risultati delle elaborazioni siano assunti con le cautele dettate dalla buona regola professionale. Inoltre il CLIENTE manterrà aggiornato l'ambiente operativo necessario per operare con i SERVIZI, assumendosi gli obblighi della sua corretta installazione ed utilizzazione.

Il CLIENTE non potrà reclamare pretese quando abbia ommesso il ragionevole controllo dei dati elaborati e non abbia eseguito le istruzioni operative e le ordinarie avvertenze nell'utilizzazione dei SERVIZI.

888SP assegnerà codici identificativi utente, numeri, indirizzi e altri elementi identificativi che saranno utilizzati dal CLIENTE ("Credenziali di Identificazione") nell'ambito dell'utilizzo dei SERVIZI. 888SP ha il diritto di cambiare le Credenziali di Identificazione, se necessario per motivi regolamentari o tecnici.

888SP provvederà ad informare preventivamente il CLIENTE di tali cambiamenti, almeno due (2) mesi prima che le modifiche entrino in vigore. Fermo restando quanto sopra, qualora le modifiche vengano causate da cambiamenti contenuti in leggi o regolamenti, ovvero da 888SP stessa qualora sussista un fondato motivo di ritenere che i dati di sicurezza dei SERVIZI o del Cliente lo richiedano, 888SP provvederà a comunicare tali cambiamenti al Cliente non appena ragionevolmente possibile, prima o dopo il verificarsi degli stessi.

E' responsabilità del CLIENTE assicurarsi che le Credenziali di Identificazione vengano utilizzate solo dai suoi dipendenti e rimangano confidenziali. Il CLIENTE è responsabile per qualsiasi uso o eventuale abuso delle Credenziali di Identificazione attribuitigli. Nel caso in cui una terza parte abbia illegalmente ottenuto il possesso delle Credenziali di Identificazione del CLIENTE, il CLIENTE dovrà tempestivamente informare il servizio clienti di 888SP. Dopo aver ricevuto le informazioni di cui sopra, 888SP avrà il diritto di chiudere l'account del CLIENTE con effetto immediato.

A.10 - Prerequisiti tecnici

Il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici - riferiti all'hardware e all'ambiente operativo - è condizione necessaria per l'installazione e il regolare funzionamento dei SERVIZI. È responsabilità del CLIENTE mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai prerequisiti pubblicati nel sito internet di 888SP all'indirizzo: <http://www.888sp.com/it/?p=8951>

In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database, dei software di office automation e dell'ambiente web utilizzato per fornire i SERVIZI, 888SP si riserva di modificare i prerequisiti tecnici riferiti all'hardware e all'ambiente operativo per l'utilizzo dei SERVIZI. In tal caso 888SP comunicherà al CLIENTE, tramite posta elettronica, l'avvenuta pubblicazione nel sito dei nuovi prerequisiti affinché questi possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo.

A.11 - Limitazione di responsabilità nella fornitura/erogazione

888SP non potrà essere considerata responsabile nel caso di anomalie di funzionamento, di qualsiasi natura, dipendenti dalla compatibilità o incompatibilità dei SERVIZI con SOFTWARE DI TERZE PARTI installati nel DISPOSITIVO del CLIENTE. 888SP e i FORNITORI sono esenti da responsabilità per eventi che si verificano al di fuori del proprio controllo o che gli impediscono, sia pure temporaneamente, di assolvere in tutto o in parte ai propri obblighi, compresi gli scioperi, i ritardi postali, le manifestazioni sindacali, gli incendi, le inondazioni, gli atti di terrorismo, il black out energetico, il corto circuito, i virus informatici. In ogni caso la responsabilità di 888SP e dei FORNITORI, a qualsiasi titolo, sussisterà solo per dolo o colpa grave.

A.12 - Sospensione dei SERVIZI e risoluzione anticipata del contratto

I SERVIZI di fornitura possono essere sospesi o interrotti, del tutto o in parte, mediante dichiarazione a norma dell'art. 1456 Cod. Civ., in caso di apertura di procedura concorsuale nei confronti del CLIENTE e/o quando si verifichi uno dei seguenti inadempimenti:

1. utilizzo non autorizzato dei SERVIZI o violazione dei diritti patrimoniali della società 888SP e/o dei FORNITORI;
2. trasferimento a terzi, non autorizzato, dei SERVIZI;
3. ritardo nel pagamento ai sensi dell'art. A.7;
4. mancato pagamento dei canoni o del prezzo di qualunque prestazione, fornitura e vendita effettuata al CLIENTE medesimo;
5. richiesta da parte di un'autorità governativa o di controllo o per conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
6. la condotta del CLIENTE esponga o, secondo la ragionevole opinione di 888SP e dei FORNITORI, possa esporre 888SP e/o i FORNITORI a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento di danni.

I SERVIZI potranno essere ripristinati solo successivamente alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione. La sospensione o risoluzione non comporterà per il CLIENTE il venir meno dell'obbligo di pagamento del canone. 888SP, nelle medesime ipotesi, potrà unilateralmente risolvere il contratto con effetto immediato, con suo diritto a trattenere i canoni percepiti a titolo di penale.

A. Reclami e responsabilità

Il CLIENTE potrà inoltrare a 888SP reclami per iscritto al seguente indirizzo e-mail: reclami@888sp.it

Il reclamo dovrà contenere l'indicazione del numero del contratto cui si riferisce. Qualora il CLIENTE non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, oppure decorsi 45 giorni senza che sia stato dato riscontro al reclamo, il CLIENTE potrà anche presentare il proprio reclamo avvalendosi della procedura di mediazione facendo richiesta di applicazione di tale procedura. È inteso fra le parti che il CLIENTE rimane l'unico responsabile delle eventuali violazioni connesse all'emissione e ricezione delle fatture elettroniche e della comunicazione periodica delle liquidazioni IVA e in generale della congruità dei dati inseriti. Considerato che i dati da trattare vengono presi dai FORNITORI direttamente dal documento originale, il CLIENTE è l'unico responsabile della veridicità degli stessi. Tenuto conto che il numero d'identificazione della fattura, emessa dal CLIENTE, è preso dai FORNITORI del servizio direttamente dal documento originale, il CLIENTE rimane l'unico responsabile della unicità e della consequenzialità della numerazione delle fatture da inviare in conservazione.

I FORNITORI, evidenziati in premessa, risponderanno di eventuali errori e/o perdite durante il trattamento dei dati. La risarcibilità dei danni che ne possono derivare non potrà superare il prezzo massimo dell'anno di riferimento del servizio.

La responsabilità di 888SP per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione dei SERVIZI sarà sempre limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale già pagato dal CLIENTE stesso, fatta eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'art. 1229 del Codice Civile.

A.14 - Diritti di proprietà

Tutte le tecniche, gli algoritmi e le procedure che costituiscono i SERVIZI sono di proprietà di 888SP e/o dei FORNITORI e sono protetti dal diritto della proprietà intellettuale, dalle norme contenute nei trattati internazionali, dalla legge italiana sul diritto d'autore, nonché dalle leggi in vigore nel Paese in cui essi vengono usati. La struttura, l'organizzazione e il codice dei SERVIZI costituiscono preziosi segreti industriali, commerciali ed informazioni confidenziali. Il CLIENTE si obbliga ad adottare tutte le misure idonee a garantire la riservatezza e la custodia e a fare in modo che non si verifichi alcun danno patrimoniale alla società 888SP e ai FORNITORI e, in particolare,

che non siano distrutti, modificati o spostati marchi, loghi, segni distintivi e denominazioni apposti sui SERVIZI, impegnandosi a fornire istruzioni in tal senso anche al proprio personale.

Deroghe o variazioni a quanto appena descritto devono essere concordati tra le parti in forma scritta.

B - SERVIZIO DI SUPPORTO

B1. - Supporto tecnico garantito

Il supporto tecnico che 888SP garantisce al CLIENTE nell'ambito della fornitura dei SERVIZI comprende:

1. Assistenza tecnica telefonica nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00 (tramite servizio apertura ticket disponibile nel sito internet di 888SP all'indirizzo - <http://ticket.888sp.com>);
2. Assistenza tecnica tramite fax o posta elettronica, negli orari previsti al precedente punto 1;
3. Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;
4. Accesso alle zone riservate ai CLIENTI dei siti internet di 888SP e dei FORNITORI;
5. Invio di Newsletter periodiche con informazioni sulle funzionalità implementate nei SOFTWARE, disponibilità di nuovi servizi, presentazioni di nuovi prodotti, eventi e aggiornamenti normativi.

B.2 - Assistenza tecnica

Lo scopo dei servizi di assistenza tecnica è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura e di avviamento iniziale, la condizione di efficienza nell'uso dei SERVIZI da parte del CLIENTE. Il servizio di assistenza tecnica si articola in:

- Assistenza telefonica e/o online
- Assistenza operativa
- Formazione e consulenza.

Qualora venissero riscontrate anomalie e/o problemi non collegabili e non dipendenti dai SERVIZI forniti, 888SP, su richiesta e con il consenso del CLIENTE, si riserva di intervenire per il ripristino delle normali condizioni. Detto intervento esula da quelli previsti da tale contratto e sarà pertanto addebitato al CLIENTE secondo la tariffa in vigore nei listini ufficiali 888SP al momento della richiesta.

Al fine di garantire un servizio professionale il CLIENTE deve essere in possesso di adeguate conoscenze informatiche, tecniche, normative e metodologiche inerenti la disciplina oggetto dell'assistenza. In caso di segnalazione di malfunzionamenti e/o errori, il CLIENTE è tenuto a comunicare all'assistenza l'esatta sequenza delle operazioni che generano il problema. I tecnici di 888SP, in caso di necessità, possono richiedere al CLIENTE l'accesso all'archivio dati, al solo scopo di capire la causa del problema. L'accesso agli archivi del CLIENTE, anche per verifiche approfondite o per conversioni di dati, sarà effettuato nel rispetto del disciplinare interno sulla privacy e la sicurezza delle informazioni. In ogni caso il CLIENTE si assume tutte le responsabilità inerenti il contenuto degli stessi. L'accesso agli archivi non garantisce l'esito positivo dell'intervento ed esonera 888SP da qualsiasi responsabilità, anche in caso di danneggiamento e/o perdite di dati.

B.2.1 - Assistenza tecnica telefonica e/o online

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, garantita durante l'orario riportato al punto 1 del "Supporto tecnico garantito" (B.1), consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che contatta 888SP per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento dei SERVIZI e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento dei SERVIZI;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento dei SERVIZI;
- fornire chiarimenti sul corretto uso dei SERVIZI;

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica: l'hardware, il sistema operativo, il database server (nel caso in cui la licenza non sia stata fornita da 888SP), gli impianti elettrici e telematici. Il servizio di assistenza tecnica sui SOFTWARE è fornito senza alcuna limitazione nel numero di richieste che il CLIENTE può inoltrare, purché siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche trattate dai SERVIZI;

888SP risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo, in base all'urgenza ed alla gravità del problema descritto dal CLIENTE e indicativamente entro la giornata lavorativa successiva a quella della richiesta, secondo la procedura interna che regola tale servizio.

B.2.2 - Assistenza operativa

Il servizio di assistenza operativa consiste in attività di affiancamento e supporto del CLIENTE per ripristinare le funzionalità dei SERVIZI a causa di problemi dovuti a guasti hardware o gravi errori operativi.

B.2.3 - Formazione e consulenza

Il servizio di formazione e consulenza è un servizio finalizzato a:

- formare nuovo personale, eventualmente sopraggiunto in seguito ad avvicendamenti all'interno della struttura del CLIENTE;
- istruire gli operatori sugli aggiornamenti della normativa di riferimento, quando lo scopo non può essere raggiunto con la sola documentazione;
- migliorare la conoscenza degli operatori del CLIENTE sulle funzioni dei SERVIZI a fronte di carenze riscontrate durante l'uso;
- migliorare o completare la conoscenza delle discipline trattate dal CLIENTE, anche in abbinamento all'uso dei SERVIZI e tecnologie informatiche.

Il servizio di formazione e consulenza si rivolge efficacemente agli operatori del CLIENTE che abbiano un'adeguata conoscenza delle problematiche trattate nel loro ufficio ed oggetto dei SERVIZI.

Data la natura del servizio tali interventi saranno di norma effettuati con una durata di almeno mezza giornata.

Al fine di soddisfare le esigenze di formazione del CLIENTE anche in situazioni di carenza di tempo (ad esempio in occasione di modifiche legislative), oppure al fine di dare l'opportunità al CLIENTE di ottenere la formazione necessaria a minor costo, 888SP potrà organizzare corsi in aula o tramite trasmissioni di audio e video mediante tecnologie web (webcast/webinar). Tale opportunità potrà essere fornita solo nei casi in cui è previsto un adeguato numero di partecipanti anche di diversi CLIENTI. 888SP provvederà di volta in volta a comunicare al CLIENTE i contenuti, le modalità e le condizioni di fornitura del corso ed a raccogliere le adesioni.

B.2.4 - Modalità di erogazione del servizio di assistenza operativa, formazione e consulenza

L'erogazione dell'assistenza operativa, della formazione e della consulenza può avvenire tramite:

- Teleassistenza - tramite un accesso internet l'elaboratore del CLIENTE viene connesso a quello del tecnico di 888SP, che in questo modo può intervenire direttamente sul SERVIZIO installato presso il CLIENTE, fornendo tempestivamente quanto concordato eventualmente anche con affiancamento telefonico. Salvo diversi accordi il collegamento avverrà su chiamata del CLIENTE, il quale sosterrà i costi telefonici.
- Intervento del personale tecnico presso la sede del CLIENTE - Il servizio è effettuato mediante l'intervento di personale qualificato di 888SP presso la sede del CLIENTE. Il CLIENTE metterà a disposizione del personale di 888SP locali, impianti ed apparecchiature idonei e sicuri, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Invito del CLIENTE presso la sede di 888SP

B.2.5 - Tariffe assistenza operativa, formazione e consulenza

Gli interventi di assistenza operativa, formazione e consulenza, sia nelle modalità di teleassistenza, sia nelle modalità di intervento presso la sede del CLIENTE o presso la sede di 888SP, sono a pagamento ed hanno un costo non incluso nel canone previsto dal presente contratto.

Tali interventi sono conteggiati in ore-uomo, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla 1/2 ora più prossima. Qualora il servizio venga erogato tramite teleassistenza, al CLIENTE sarà fatturato il numero di ore necessarie per l'intervento alla medesima tariffa dell'assistenza operativa. Le tariffe orarie in vigore e le spese di trasferta sostenute dal tecnico, se conteggiate forfettariamente, sono comunicate da 888SP al CLIENTE con apposita proposta d'ordine.

Nel caso di spese di trasferta non conteggiate forfettariamente, sarà addebitato al CLIENTE il costo effettivamente sostenuto da 888SP (costo chilometrico auto secondo tariffa ACI, pedaggio, taxi, biglietto, altri mezzi di trasporto, vitto e pernottamento, ecc.).

888SP si impegna ad erogare, attraverso la propria organizzazione, le attività di assistenza operativa, formazione e consulenza solo se formalmente richieste dal CLIENTE tramite accettazione della relativa proposta d'ordine. Al termine delle attività di assistenza operativa, formazione e consulenza il tecnico di 888SP che ha erogato il servizio redige e firma apposito verbale che il CLIENTE è tenuto a sottoscrivere e a restituire a 888SP.

Le giornate di formazione oggetto della proposta d'ordine si svolgeranno nelle date concordate con il CLIENTE e, comunque, entro e non oltre il termine indicato nella suddetta proposta d'ordine.

Nel caso in cui, per causa imputabile al CLIENTE, le predette giornate di formazione non dovessero svolgersi entro il predetto termine, il CLIENTE medesimo sarà comunque tenuto a corrispondere a 888SP una penale il cui importo è pari al corrispettivo preventivato nella suddetta proposta d'ordine per le giornate di formazione.

B.3 - Limitazioni del supporto

888SP si riserva di prestare assistenza tecnica quando venga accertato che l'errore di funzionamento, il difetto o l'eventuale danno sia stato provocato da:

- uso improprio dei SERVIZI;
- uso improprio o danneggiamento del DISPOSITIVO utilizzato per gestire i SERVIZI;
- incuria, errori, negligenza degli utilizzatori dei SERVIZI;
- inosservanza delle disposizioni tecniche raccomandate dai tecnici di 888SP o riportate nella DOCUMENTAZIONE;
- problemi causati dalla presenza di virus;
- cause di forza maggiore o altre cause non imputabili a 888SP, come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc.

Salvo diversi accordi il servizio di assistenza tecnica non viene garantito nei giorni festivi e nei periodi di chiusura per ferie di 888SP. Durante questi periodi saranno comunque attivi il servizio di apertura dei ticket, una segreteria telefonica, la posta elettronica e il servizio fax per inoltrare eventuali richieste di assistenza, che saranno gestite nel primo giorno feriale utile successivo a quello della richiesta.

C - ULTERIORI CONDIZIONI CONTRATTUALI

C.1 - Trasferibilità e cedibilità a terzi

888SP si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 del c.c.

C.2 - Patti precedenti, modifiche e aggiunte

Le presenti CGF_SFE annullano ogni eventuale precedente accordo scritto o verbale intervenuto tra le parti. Nessuna modifica, aggiunta o deroga al presente contratto è da ritenersi valida ed efficace se non è stata scritta, accettata e firmata da entrambe le parti.

C.3 - Diritto applicabile e foro competente

Le controversie nascenti dall'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia dei contratti conclusi in applicazione delle presenti CGF_SFE sono regolati dal diritto italiano. Per le controversie sarà competente, in via esclusiva, l'Autorità giudiziaria del Foro di Rovigo, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro eventualmente alternativo o concorrente.

D- PRIVACY

D.1 - Finalità e modalità del trattamento

888SP, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 - General Data Protection Regulation (GDPR), in qualità di Titolare del trattamento informa il CLIENTE che i dati in proprio possesso, necessari per perfezionare i contratti conclusi in applicazione delle presenti CGF_SFE, sono costituiti da dati anagrafici (es. cognome e nome, rag. sociale, domicilio fiscale, ecc.), da quelli ulteriori necessari alla gestione del rapporto instaurato (es. riferimenti bancari) e da quelli inerenti l'attività economica. Tali dati sono trattati nell'ambito dell'attività aziendale ed in particolare per esigenze preliminari alla stipula dei contratti, per l'adempimento degli obblighi e l'esecuzione delle operazioni previste dai contratti stipulati, per l'esecuzione degli obblighi e degli adempimenti (amministrativi, contabili, fiscali, previdenziali, ecc.) disposti dalla legislazione vigente, per controllare l'andamento delle relazioni con Clienti e Fornitori e dei rischi connessi. In relazione ai predetti trattamenti il CLIENTE ha la facoltà di esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22 del GDPR, essendo consapevole che alcuni di questi diritti, se esercitati, potrebbero di fatto impedire la corretta erogazione dei SERVIZI.

Per quello che invece riguarda i dati inseriti direttamente dal CLIENTE durante l'uso dei SERVIZI, per cui il CLIENTE stesso è Titolare, emergono chiaramente due pilastri: condivisione e interconnessione, che si realizzano "de facto" tra 888SP e i FORNITORI nel momento in cui devono scambiarsi informazioni sui CLIENTI per consentire l'esecuzione dei SERVIZI.

In altre parole, la fornitura dei SERVIZI è realizzata con lo sviluppo "a cascata" di prestazioni specializzate in cui è necessario che 888SP ricorra al subappalto o all'outsourcing di parte o totalità di attività "non core". È proprio

l'esternalizzazione di attività "non core" che comporta il coinvolgimento di più soggetti "terzi" (FORNITORI) - spesso indipendenti tra loro - che con il loro contributo permettono di realizzare la fornitura che diversamente non sarebbe ottimale o possibile.

Il GDPR ha dunque recepito la complessità di relazioni contrattuali "multilivello" che comportano significativi impatti nel trasferimento di informazioni tra aziende "terze" e quindi nel trattamento di dati personali. Per rispondere all'esigenza sempre più frequente di situazioni contrattuali "multilivello", il legislatore ha previsto che il Responsabile del trattamento, che in questo caso è 888SP, possa nominare altri Responsabili - i Sub-Responsabili - ma previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare (CLIENTE). Il CLIENTE, pertanto, con la sottoscrizione delle presenti CGF_SFE, di fatto incarica 888SP quale Responsabile esterno del trattamento e autorizza 888SP a nominare Sub-Responsabili (FORNITORI)

Ogni Sub-Responsabile è quindi legato al Titolare (CLIENTE) dal contratto che 888SP ha stipulato originariamente con i FORNITORI stessi. Ogni Sub-responsabile sarà quindi autorizzato e tenuto ad eseguire le attività e le operazioni di trattamento per conto del Titolare e ad operare con un atteggiamento assolutamente in linea con quello definito dal Titolare e nel rispetto alle finalità dallo stesso determinate.

La "Politica di tutela della Privacy e Informativa" di 888SP, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è consultabile nel sito internet di 888SP all'indirizzo: <http://www.888sp.com/infolegali>

D.2 - Informativa e consenso al trattamento dei dati

Il CLIENTE, informato dei propri diritti e del trattamento cui sono destinati i propri dati, acconsente al trattamento e all'eventuale comunicazione dei propri dati personali, non sensibili, per le finalità sopra indicate. 888SP si ritiene pertanto autorizzata ad utilizzare i dati del CLIENTE ai fini e nei limiti di quanto sopra indicato, fino a diversa comunicazione da parte del CLIENTE stesso, che dovrà pervenire per iscritto presso la sede del titolare del trattamento, 888SP, come individuato nel presente documento.

Data, _____ Firma e timbro _____

ACCETTAZIONE Condizioni generali di fornitura

Dichiaro inoltre di accettare le "Condizioni generali di fornitura" e di approvare specificatamente, ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole:

A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14

B1, B2, B3

C1, C2, C3

D1, D2

Data, _____ Firma e timbro _____