

1 - Definizioni

Nelle presenti "Condizioni del Servizio di Assistenza e Aggiornamento Software" (di seguito "CSAAS"), così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni scritte in MAIUSCOLO hanno il significato riportato nel documento "Definizioni", incorporato nelle presenti CSAAS attraverso questo riferimento:

http://www.888sp.com/infolegali/pdf/888SP_Definizioni.pdf

2 - Rapporto contrattuale tra le parti

Le seguenti CSAAS disciplinano il contratto 888DOWNLOAD, 888SERVICE, 888HOSTING, 888PLUGIN o 888SAAS per la fornitura di SOFTWARE e SERVIZI, dell'assistenza tecnica e L'AGGIORNAMENTO del SOFTWARE commercializzato da 888SP ed acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE.

3 - Servizi garantiti

I servizi che 888SP si obbliga a prestare ai CLIENTI che sottoscrivono il contratto 888DOWNLOAD, 888SERVICE o 888PLUGIN, comprendono:

888DOWNLOAD

1. Aggiornamento del SOFTWARE (VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE) tramite download dal sito internet di 888SP (www.888sp.com) oppure tramite la modalità "Live Update";
2. Accesso alle zone riservate ai CLIENTI dei siti internet di 888SP;
3. Invio di Newsletter periodiche con informazioni sulle funzionalità implementate nei SOFTWARE, disponibilità di nuove versioni, presentazioni di nuovi prodotti, eventi e aggiornamenti normativi.

888SERVICE e 888HOSTING

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 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. AGGIORNAMENTO del SOFTWARE (VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE) tramite download dal sito internet di 888SP (www.888sp.com) oppure tramite la modalità "Live Update";
5. Accesso alle zone riservate ai CLIENTI dei siti internet di 888SP;
6. Invio delle Newsletter periodiche con informazioni sulle funzionalità implementate nei SOFTWARE, disponibilità di nuove versioni, presentazioni di nuovi prodotti, eventi e aggiornamenti normativi.

888PLUGIN

1. Assistenza tecnica specializzata relativa alla personalizzazione implementata, 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 specializzata tramite posta elettronica, negli orari previsti al precedente punto 1;

3. Assistenza tecnica specializzata tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;
4. Aggiornamento del PLUGIN (solo VERSIONI DI MANUTENZIONE) tramite download dall'area FTP del sito internet di 888SP (www.888sp.com).

Sono quindi da considerarsi escluse le VERSIONI DI UPGRADE del PLUGIN che dovessero rendersi necessarie a seguito del rilascio di nuove versioni del SOFTWARE. Le versioni di UPGRADE dei PLUGIN saranno pertanto considerate come una "nuova" personalizzazione.

888SAAS

1. verifica del corretto funzionamento dei SERVIZI;
2. aggiornamento del SOFTWARE alle ultime versioni distribuite da 888SP;
3. verifica del corretto funzionamento dei backup dei database;
4. verifica della corretta copia dei backup su dispositivi ridondanti;
5. backup giornaliero dei database;
6. ridondanza copie di backup su 2 distinte aree di salvataggio;
7. server localizzato all'interno del territorio italiano;
8. SLA di tipo NBD 5/7 (Next Business Day, 5 giorni su 7) con risoluzione del problema sistemistico entro 24 ore successive rispetto alla richiesta di intervento;
9. garanzia recupero dati al giorno precedente.

4 - Ambito di applicazione

Il servizio di assistenza e AGGIORNAMENTO sul SOFTWARE può essere fornito solo da 888SP, in quanto soggetto titolare dei diritti d'autore, o da altri da questa espressamente autorizzati.

Le seguenti CSAAS si applicano unicamente a:

- SOFTWARE o PLUGIN acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE;
- SOFTWARE già coperto in modo continuativo da un precedente contratto di assistenza tecnica e AGGIORNAMENTO.

Eventuale nuovo SOFTWARE concesso in uso al CLIENTE nel corso di validità del presente contratto o la variazione della quantità di accessi/utenti/posti di lavoro del SOFTWARE già in uso, diverrà oggetto di integrazione del presente contratto o di invio di un contratto sostitutivo a partire dalla data di consegna e a fronte del pagamento del canone concordato contestualmente all'acquisizione in uso.

5 - Contenuti

Le VERSIONI DI MANUTENZIONE e DI UPGRADE del SOFTWARE comprendono anche:

Manutenzione migliorativa

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale, che 888SP deciderà di apportare alla versione corrente del SOFTWARE, al fine di migliorare la competitività qualitativa dei prodotti standard.

Manutenzione preventiva

La prevenzione consiste nei cambiamenti al SOFTWARE rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

Tali manutenzioni sono operate per iniziativa di 888SP, che ne determina unilateralmente i tempi e i criteri di svolgimento. 888SP resta sollevata dall'obbligo di eseguire quelle modifiche la cui consistenza non sia giustificata dal risultato pratico e dall'utilità che il CLIENTE medio si può ragionevolmente aspettare dall'utilizzazione ordinaria prevista nella DOCUMENTAZIONE.

6 - Prerequisiti tecnici (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su DISPOSITIVI di proprietà)

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 del SOFTWARE. E' responsabilità del CLIENTE mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai prerequisiti, costantemente aggiornati e pubblicati nel sito internet di 888SP all'indirizzo: <https://www.888sp.com/it/supporto-requisiti/>

In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database e dei software di office automation, 888SP si riserva di modificare i prerequisiti tecnici riferiti all'hardware e all'ambiente operativo per l'utilizzo del SOFTWARE. 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.

888SP non si assume altresì nessuna responsabilità, in fase di installazione e/o aggiornamento dei SOFTWARE, inerente ad interferenze con altri applicativi e/o componenti del Sistema Operativo preesistenti.

7 - Installazione degli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su DISPOSITIVI di proprietà)

L'installazione tempestiva di tutti gli AGGIORNAMENTI resi disponibili da 888SP è condizione necessaria per l'efficacia del servizio di assistenza tecnica e AGGIORNAMENTO del SOFTWARE. Ogni nuovo AGGIORNAMENTO del SOFTWARE può richiedere, per la propria installazione, che sia già stato installato l'AGGIORNAMENTO precedente. Il CLIENTE è tenuto ad installare tempestivamente tutti gli AGGIORNAMENTI resi disponibili da 888SP. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti, 888SP sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di assistenza tecnica ed aggiornamento del SOFTWARE.

8 - Modelli standard e personalizzati

Premesso che alcuni SOFTWARE sono corredati di modelli standard necessari per la produzione di documenti di output e che i SOFTWARE stessi richiedono che il CLIENTE personalizzi tali modelli standard, caricando gli elementi che li contraddistinguono (immagini, intestazioni, formattazioni, ecc.), sarà cura del CLIENTE mantenere aggiornate le personalizzazioni ai modelli standard.

Premesso inoltre che, in alternativa all'uso dei modelli documentali standard, il SOFTWARE consente al CLIENTE di realizzare modelli "su misura", nell'ambito di quanto previsto dalle funzioni disponibili e dalla disponibilità delle variabili dati standard:

- 888SP dovrà rendere disponibili gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE e delle variabili dati standard che consentono la produzione di modelli "su misura";
- sarà cura del CLIENTE aggiornare i modelli "su misura", che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare modelli "su misura" potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di AGGIORNAMENTI del SOFTWARE.

9 - Modalità di erogazione

Gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE saranno resi disponibili al CLIENTE compatibilmente con i tempi tecnici di realizzazione ed accompagnati, se necessario, da appropriata DOCUMENTAZIONE. In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza potranno essere impiegate, a discrezione di 888SP, le seguenti modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del CLIENTE;
- pubblicazione degli AGGIORNAMENTI nel SITO internet di 888SP;
- installazione su un sistema hardware e software gestito da 888SP nel cloud;
- invio, tramite posta o corriere espresso, di apposito supporto.

Ad esclusione delle spese di spedizione tramite posta o corriere espresso, che saranno di volta in volta definite e comunicate al CLIENTE, gli altri costi accessori per la distribuzione del SOFTWARE (spedizione telematica, installazione nel cloud, pubblicazione sul SITO, spese produzione supporti ottici o magnetici, ecc.) sono forfettizzati indipendentemente dalla modalità di consegna e compresi nel canone annuo del contratto 888DOWNLOAD o 888SERVICE.

10 - Servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE

Lo scopo dei servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura e di avviamento iniziale, la condizione di efficienza del SOFTWARE stesso e del suo uso da parte del CLIENTE. Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE 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 dal SOFTWARE fornito, 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 dai contratti 888DOWNLOAD o 888SERVICE 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 al CLIENTE questi 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'invio dell'archivio dati, al solo scopo di capire la causa del problema. Gli archivi inviati dal CLIENTE a 888SP, anche per verifiche approfondite o per conversioni di dati, saranno utilizzati nel rispetto del disciplinare interno sulla privacy e la sicurezza delle informazioni. In ogni caso il CLIENTE si assume tutte le responsabilità inerenti la spedizione degli archivi e sul contenuto degli stessi. L'invio degli archivi non garantisce l'esito positivo dell'intervento ed esonera 888SP da qualsiasi responsabilità, anche in caso di danneggiamento e/o perdite di dati.

Per quanto non espressamente indicato in questo contratto si rimanda alle condizioni di utilizzo riportate nella LICENZA D'USO SPECIFICA che accompagna ogni SOFTWARE.

L'eventuale spedizione di materiale a 888SP (chiavi di attivazione hardware, CD/DVD, documenti, ecc.) deve essere preventivamente concordata con i tecnici o i commerciali di 888SP, deve sempre essere con spese a carico del CLIENTE ed inoltrata al seguente indirizzo: 888 Software Products Srl, Servizio Clienti - viale Combattenti Alleati d'Europa, 35 - 45100 Rovigo.

11 - Assistenza tecnica telefonica e/o online

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, disponibile durante l'orario riportato al punto 1 dei "Servizi garantiti" (Art. 3) del contratto 888SERVICE, consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che inoltra la richiesta per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del SOFTWARE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del SOFTWARE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE.

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 sul 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 dal SOFTWARE;
- l'operatore del CLIENTE abbia eseguito la formazione all'uso del SOFTWARE.

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.

12 - Assistenza operativa

Il servizio di assistenza operativa consiste in attività di affiancamento e supporto del CLIENTE per:

- ripristinare le funzionalità dei SOFTWARE a causa di problemi dovuti a guasti hardware o gravi errori operativi;
- installare nuove versioni del SOFTWARE.

13 - Formazione e consulenza

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE, nella fase a regime, 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 del SOFTWARE, quando lo scopo non può essere raggiunto con la sola documentazione;
- migliorare la conoscenza degli operatori del CLIENTE sulle funzioni del SOFTWARE a fronte di carenze riscontrate durante l'uso;
- migliorare o completare la conoscenza delle discipline trattate dal CLIENTE, anche in abbinamento all'uso di SOFTWARE e tecnologie informatiche.

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

Affinché il servizio di formazione possa essere svolto con efficienza è necessario che l'operatore del CLIENTE abbia ricevuto una sufficiente formazione iniziale e sia stato completato l'avviamento all'uso del SOFTWARE.

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.

14 - 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 SOFTWARE installato presso il CLIENTE, fornendo tempestivamente il servizio concordato, eventualmente anche con affiancamento telefonico. Salvo diversi accordi il collegamento avverrà su chiamata del CLIENTE, il quale sosterrà i costi telefonici.
- Intervento di personale 888SP 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 o del RIVENDITORE.

15 - 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 888DOWNLOAD, 888SERVICE, 888HOSTING, 888PLUGIN o 888SAAS.

Tali interventi sono conteggiati in ore-uomo, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla ½ 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, pernottamento, ...).

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.

16 - Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta

Il contratto 888DOWNLOAD, 888SERVICE, 888HOSTING, 888PLUGIN o 888SAAS sarà considerato accettato nel momento stesso in cui il CLIENTE conferma la proposta d'ordine, l'ORDINE WEB o l'ordine a RIVENDITORE. Il contratto è valido ed efficace a partire dal giorno specificato nel relativo CERTIFICATO DI CONTRATTO (nella sezione titolata 'Validità efficacia e durata') e identificato dal nome 'Data inizio' (che coincide con la data di evasione dell'ordine o del download del SOFTWARE da parte del CLIENTE).

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'.

Per i soli contratti 888SERVICE, 888DOWNLOAD e 888PLUGIN, qualora al termine del periodo di validità sia mancata la disdetta di una delle parti, da notificare all'altra a mezzo lettera raccomandata A.R. o tramite PEC (posta@pec.888sp.it) almeno 30 (trenta) giorni prima della data della scadenza, il contratto sarà rinnovato automaticamente per periodi successivi di 12 mesi, nei termini e alle condizioni di seguito riportate.

La risoluzione anticipata del contratto di LICENZA D'USO del SOFTWARE, per qualsiasi motivo, comporterà automaticamente anche la risoluzione del contratto 888DOWNLOAD, 888SERVICE o 888PLUGIN.

Nel caso di licenza d'uso in versione "noleggio", qualsiasi tipo di contratto di assistenza e manutenzione eventualmente sottoscritto cesserà di avere efficacia tra le parti al termine del periodo del noleggio.

Nel caso in cui le parti abbiano pattuito una durata pluriennale del contratto 888DOWNLOAD, 888SERVICE o 888PLUGIN, è concessa la facoltà al CLIENTE di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale anche nel caso non sia ancora sopravvenuta la naturale scadenza.

In tale ipotesi non è previsto alcun tipo di rimborso, da 888SP al Cliente, per il periodo rimanente. 888SP si limiterà a registrare la richiesta di disdetta nei propri archivi, disdetta che di fatto non comporterà limitazioni operative ma avrà, come principale effetto, quello di annullare la clausola del tacito rinnovo alla naturale scadenza.

Il contratto eventualmente sottoscritto dal Cliente con la società finanziaria proposta da 888SP, ad esempio nel caso di fornitura di licenze e servizi con la formula della locazione operativa, avrà priorità su qualsiasi altro tipo di accordo preso tra il Cliente e 888SP.

17 - Canone e condizioni di pagamento

Il canone per i servizi garantiti dal contratto, elencati all'Art. 3, è specificato nel "Certificato di contratto 888DOWNLOAD", nel "Certificato di contratto 888SERVICE", nel "Certificato di contratto 888HOSTING", nel "Certificato di contratto 888PLUGIN" o nel "Certificato di contratto 888SAAS", 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 posta elettronica o PEC, 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 concordate. Per quello che concerne la modifica del canone da corrispondere in caso di recesso anticipato si rimanda a quanto specificato all'art. 16.

18 - Limitazioni del servizio

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 del SOFTWARE;
- uso improprio o danneggiamento del DISPOSITIVO su cui il SOFTWARE è stato installato;
- incuria, errori, negligenza degli utilizzatori del SOFTWARE;
- 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 di 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 e la posta elettronica che il CLIENTE potrà utilizzare per inoltrare eventuali richieste di assistenza, che saranno gestite nel primo GIORNO LAVORATIVO utile successivo a quello della richiesta.

19 - Sospensione e risoluzione anticipata del contratto

888SP potrà unilateralmente sospendere l'esecuzione del contratto 888SERVICE, 888DOWNLOAD, 888HOSTING o 888PLUGIN, e quindi dei SERVIZI da esso garantiti, 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:

- utilizzo non autorizzato dei SERVIZI o violazione dei diritti patrimoniali della società 888SP e/o dei FORNITORI;
- trasferimento a terzi, non autorizzato, dei SERVIZI;
- ritardo nel pagamento;
- mancato pagamento dei canoni o del prezzo di qualunque prestazione, fornitura e vendita effettuata al CLIENTE medesimo;
- 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;
- 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.

20 - Responsabilità

L'accertata responsabilità di 888SP per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del contratto 888DOWNLOAD o 888SERVICE 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.

21 - Trasferimento di diritti ed obblighi

Salvo diversi accordi sottoscritti dalle parti, 888SP ha la facoltà di trasferire a terzi, in tutto o in parte, i diritti e gli obblighi nascenti



dal contratto 888DOWNLOAD, 888SERVICE, 888HOSTING, 888PLUGIN o 888SAAS.

22 - Copie di sicurezza (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su DISPOSITIVO di proprietà)

Considerato che, in conseguenza a malfunzionamenti dell'hardware, del software di base, del SOFTWARE o di una errata operazione eseguita dall'operatore, può verificarsi il danneggiamento degli archivi, il CLIENTE è tenuto ad effettuare, con periodicità giornaliera, il ricovero degli archivi stessi su supporto magnetico esterno e a custodirli in luogo protetto (backup). Il CLIENTE è tenuto altresì a verificare il corretto funzionamento delle copie di Backup tramite procedure di ripristino delle stesse.

Premesso che il CLIENTE è tenuto ad effettuare una copia di sicurezza, su apposito supporto, del SOFTWARE e/o degli AGGIORNAMENTI scaricati da internet, 888SP garantisce, per un periodo di tre anni successivi alla data di scadenza del periodo di assistenza gratuita (60 gg dall'acquisto) o successivi alla data di scadenza dell'ultimo contratto stipulato, la fornitura gratuita (tramite e-mail o download dal sito) dell'ultima versione del software disponibile prima della data di scadenza del periodo di assistenza. Nel caso il CLIENTE scelga di ricevere la copia su supporto ottico (CDROM o DVD ROM) sarà tenuto a pagare le sole spese di confezionamento e spedizione, al costo stabilito nel vigente Listino prezzi 888SP.

Nel caso la richiesta di una copia del SOFTWARE e/o AGGIORNAMENTO pervenga a 888SP successivamente ai 3 anni dalla data di scadenza del periodo di assistenza gratuita (60 gg dall'acquisto) o dalla data di scadenza dell'ultimo contratto stipulato, 888SP si riserva di verificare la disponibilità della versione del SOFTWARE richiesta dal CLIENTE e la fattibilità tecnica di rendere disponibile detta versione. Nel caso la versione sia disponibile, il processo di recupero, confezionamento e spedizione è ad esclusivo carico del CLIENTE, al costo stabilito da 888SP e che sarà trasmesso al CLIENTE tramite apposita Proposta d'ordine.

23 - Personalizzazioni del SOFTWARE

Per personalizzazioni s'intendono le modifiche e/o le implementazioni dei SOFTWARE standard eseguite da 888SP sulla base di specifiche tecnico/funzionali e di un corrispettivo preventivamente concordati con il CLIENTE. In caso di richiesta di personalizzazione di un SOFTWARE, 888SP eseguirà le attività necessarie in base a un documento accettato dalle parti, denominato "Documento di Analisi", in cui saranno indicate le specifiche tecnico/funzionali, i tempi di consegna, le modalità di verifica e collaudo, i nomi dei responsabili di 888SP e del CLIENTE incaricati di redigere e firmare gli eventuali stati di avanzamento e i verbali di collaudo. Salvo diverso accordo scritto, le personalizzazioni e la relativa documentazione rimarranno di esclusiva proprietà di 888SP, che potrà quindi disporre liberamente inserendole successivamente nelle VERSIONI DI UPGRADE. Il CLIENTE ne potrà invece disporre immediatamente in LICENZA D'USO secondo le modalità e le condizioni riportate nella LICENZA D'USO GENERALE DEL SOFTWARE 888SP.

A 888SP spetterà il corrispettivo indicato nella Proposta d'ordine o nell'ORDINE WEB, che sarà pagato dal CLIENTE anche in caso di suo recesso unilaterale. Eventuali variazioni delle specifiche tecniche che si rendessero necessarie a causa di errori di formulazione, di diverse esigenze da parte del CLIENTE o di difficoltà impreviste dovute alla configurazione hardware e software dei DISPOSITIVI, comporteranno la revisione del documento di analisi e quindi dell'importo concordato. In questo caso il CLIENTE potrà recedere dal contratto fermo restando l'obbligo di cui sopra.

24 - Patti precedenti, modifiche e aggiunte

Il presente contratto annulla 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.

25 - Protezione dei dati personali

888SP, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation), in qualità di Titolare del trattamento informa l'UTENTE o CLIENTE che tutti i dati trasmessi sono trattati in conformità alla "Politica di tutela della privacy 888SP", che qui viene espressamente richiamata ed accettata dall'UTENTE o CLIENTE. La "Politica di tutela della privacy 888SP" è consultabile nel SITO all'indirizzo <http://www.888sp.com/infolegali>

26 - Diritto applicabile e foro competente

Le controversie nascenti dall'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia dei contratti 888SERVICE conclusi in applicazione delle presenti CSAAS 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.