

ALLEGATO A

MODALITÀ DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E APPLICATIVA PER SERVIZI EROGATI VIA INTERNET E SOFTWARE SAAS

1. Oggetto

Il presente documento disciplina le modalità operative di erogazione dei servizi di assistenza sistemistica e supporto applicativo forniti da System srl relativamente ai servizi disciplinati dalle “CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI EROGATI VIA INTERNET” e dagli eventuali allegati contrattuali applicabili.

L'assistenza può riguardare, in funzione dei servizi contrattualizzati dal Cliente:

- assistenza sistemistica;
- supporto applicativo relativo a software erogati in modalità SaaS;
- supporto applicativo relativo a software personalizzati (Custom).

Il presente documento integra le Condizioni Generali di Fornitura e ne disciplina esclusivamente le modalità operative di erogazione dell'assistenza.

In caso di contrasto tra il presente documento e le Condizioni Generali, prevalgono le disposizioni contenute nel presente documento limitatamente agli aspetti specificamente disciplinati.

2. Canali di assistenza

L'assistenza può essere erogata a giudizio di System srl tramite i seguenti canali:

- supporto telefonico;
- posta elettronica;
- teleassistenza e connessione remota;
- eventuali ulteriori canali comunicati da System srl.

Le modalità operative e i recapiti di contatto sono comunicati da System srl al Cliente all'attivazione dei servizi o successivamente mediante comunicazione scritta.

Eventuali interventi presso la sede del Cliente non rientrano nelle ordinarie modalità di assistenza disciplinate dal presente documento e potranno essere effettuati esclusivamente previo separato accordo e compatibilmente con la disponibilità del personale tecnico.

3. Orari di assistenza

Salvo diverso accordo scritto, il servizio di assistenza viene erogato nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 08:30 alle ore 13:00;
- dalle ore 14:30 alle ore 18:00;
- esclusi sabati, domeniche e festività.

Eventuali servizi di reperibilità, supporto straordinario o assistenza fuori orario dovranno essere oggetto di separato accordo.

4. Apertura delle richieste di assistenza

Le richieste di assistenza possono essere effettuate:

- telefonicamente;
- tramite e-mail;
- mediante gli eventuali ulteriori canali comunicati da System srl

Le richieste inviate tramite e-mail ai corretti destinatari costituiscono valida apertura della richiesta di assistenza.

Il Cliente si impegna a fornire informazioni sufficientemente dettagliate per consentire la corretta analisi della problematica, inclusi ove possibile:

- descrizione del problema;
- utente coinvolto;
- eventuali messaggi di errore;
- data e ora dell'evento;
- riferimenti ai sistemi interessati.

5. Classificazione delle richieste

Le richieste di assistenza vengono gestite secondo criteri di priorità tecnica e operativa.

A titolo indicativo:

Priorità Bloccante

Problemi che impediscono completamente l'utilizzo del servizio o dell'infrastruttura.

Priorità Alta

Problemi che limitano significativamente l'operatività del Cliente senza interrompere totalmente il servizio.

Priorità Ordinaria

Richieste operative, verifiche tecniche, chiarimenti o anomalie non bloccanti.

Richieste Evolutive

Richieste relative a:

- nuove funzionalità;
- modifiche;
- personalizzazioni;
- attività consulenziali;
- variazioni operative;
- interventi non riconducibili a malfunzionamenti.

Tali attività potranno essere soggette a separata quotazione economica.

6. Modalità di gestione delle richieste

System srl gestisce le richieste di assistenza secondo criteri di ragionevole tempestività, compatibilmente con:

- gravità della problematica;
- complessità tecnica;
- disponibilità delle risorse;
- priorità complessive;
- eventuali dipendenze da fornitori terzi.

Salvo diverso accordo scritto, System srl non garantisce specifici tempi di risposta o risoluzione.

7. Perimetro del servizio di assistenza standard

7.1 Assistenza sistemistica per servizi erogati via Internet

Comprende le attività finalizzate alla verifica, diagnosi e, ove tecnicamente possibile, al ripristino del corretto funzionamento dei servizi erogati da System srl nell'ambito dei servizi contrattualizzati.

A titolo esemplificativo, rientrano nell'assistenza:

- verifica del corretto funzionamento dei servizi contrattualizzati;
- diagnosi delle anomalie e individuazione delle relative cause;
- verifiche tecniche finalizzate al ripristino della normale operatività dei servizi;
- raccolta e analisi delle informazioni tecniche necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate;
- gestione dei rapporti tecnici con eventuali fornitori, registrar, produttori software o altri soggetti terzi coinvolti

nell'erogazione del servizio, ove necessario;

- eventuali interventi di riconfigurazione o ripristino dei servizi gestiti da System srl, ove consentiti dalle caratteristiche del servizio erogato, possono essere soggetti a separata quotazione, in funzione della tipologia dell'intervento.;
- ogni ulteriore attività tecnica direttamente connessa alla gestione, al mantenimento e al corretto funzionamento dei servizi erogati da System srl.

7.2 Assistenza applicativa per software SaaS

Per i software "standard" sviluppati da System srl o da terzi ed erogati da System srl in modalità SaaS, l'assistenza comprende:

- verifica del corretto funzionamento del servizio;
- verifica delle anomalie funzionali segnalate dal Cliente;
- assistenza relativa alle configurazioni e parametrizzazioni ordinarie previste dal prodotto;
- supporto operativo relativo agli aggiornamenti e alle nuove versioni rese disponibili dal produttore;
- raccolta e gestione delle segnalazioni da inoltrare al produttore, ove necessario.

Si precisa che l'assistenza applicativa ha ad oggetto esclusivamente il corretto funzionamento tecnico del software e delle funzionalità fornite. Rimangono escluse tutte le attività di consulenza professionale inerenti ai contenuti elaborati mediante il software, alle modalità con cui il Cliente decide di utilizzarlo, nonché all'interpretazione della normativa applicabile o alla correttezza sostanziale delle elaborazioni effettuate. Tali valutazioni restano di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente e dei suoi consulenti professionali.

Per i software standard sviluppati da System srl o da terzi ed erogati da System srl in modalità SaaS, il presente documento disciplina esclusivamente le modalità di erogazione del supporto applicativo. Restano ferme le condizioni contrattuali specifiche eventualmente applicabili ai singoli prodotti o servizi.

Eventuale supporto operativo relativo all'utilizzo delle funzionalità standard del software è previsto soltanto nella fase di startup contrattualizzata.

7.3 Assistenza applicativa per software Custom

Per i software sviluppati da System srl su specifiche esigenze del Cliente ed erogati in modalità cloud, il servizio di assistenza è limitato alla raccolta e all'analisi delle segnalazioni relative al funzionamento del software. Eventuali interventi correttivi, manutentivi, evolutivi o di adeguamento costituiscono prestazioni distinte e, salvo diverso accordo scritto, sono soggetti a separata quotazione.

Il corretto funzionamento viene valutato esclusivamente con riferimento alle specifiche funzionali approvate e all'ambiente tecnologico previsto al momento della realizzazione.

Eventuale supporto operativo relativo alle modalità tecniche di utilizzo delle funzionalità sviluppate e la correzione di eventuali errori di programmazione riconducibili al software realizzato sono previsti soltanto nella fase di startup contrattualizzata.

8. Attività escluse dal servizio

8.1 Attività escluse dall'assistenza sistemistica per servizi erogati via Internet

Salvo diverso accordo scritto, restano escluse dall'assistenza standard:

- sviluppo software e attività evolutive;
- formazione del personale del Cliente;
- progettazione, installazione o modifica di infrastrutture non comprese nei servizi acquistati;
- configurazioni e attività sistemistiche ulteriori rispetto al perimetro dei servizi contrattualizzati;
- recupero di dati non compreso nei servizi di backup o ripristino acquistati;
- analisi, contenimento o bonifica di malware, ransomware o altri incidenti informatici, salvo ove espressamente contrattualizzati;
- assistenza, manutenzione, riparazione o sostituzione dell'hardware installato presso il Cliente;
- assistenza sulle reti locali, sugli apparati e sui dispositivi del Cliente non espressamente affidati in gestione a System srl;
- interventi presso la sede del Cliente;
- supporto su software o servizi di terze parti non coperti da contratto;
- attività relative a infrastrutture o servizi non gestiti da System srl

Tali attività potranno essere oggetto di separata quotazione economica.

8.2 Attività escluse dall'assistenza applicativa per software SaaS

Restano escluse:

- modifiche al comportamento standard del software;
- sviluppo di nuove funzionalità;
- personalizzazioni del prodotto;
- attività eccedenti le funzionalità rese disponibili dal produttore;
- richieste derivanti da limitazioni proprie del software di terze parti;
- consulenza fiscale, tributaria, contabile, giuslavoristica, amministrativa o gestionale relativa ai dati elaborati dal software;
- interpretazione della normativa applicabile ai casi concreti del Cliente;
- supporto nella scelta delle modalità operative o delle impostazioni contabili, fiscali o amministrative da adottare;
- validazione della correttezza sostanziale dei dati inseriti o delle elaborazioni effettuate dal Cliente;
- attività riconducibili alla consulenza professionale propria del settore di appartenenza del Cliente;
- formazione strutturata o addestramento del personale del Cliente;
- inserimento, correzione, ricostruzione, migrazione o bonifica dei dati del Cliente.

Le attività sopra indicate potranno essere oggetto di separato incarico e relativa quotazione economica.

8.3 Attività escluse dall'assistenza applicativa per software Custom

Restano espressamente escluse:

- modifiche alle specifiche originariamente approvate;
- sviluppo di nuove funzionalità;

- evoluzioni richieste dal Cliente;
 - adeguamenti conseguenti a mutate esigenze organizzative o operative del Cliente;
 - aggiornamenti tecnologici non espressamente previsti dal contratto;
 - adeguamenti a nuovi sistemi operativi, browser, database, librerie o piattaforme software;
 - adeguamenti conseguenti a modifiche normative, salvo diversa pattuizione;
 - adeguamenti a nuove versioni di software o componenti di terze parti;
 - interventi finalizzati a garantire la compatibilità con future tecnologie o ambienti di esecuzione;
 - attività di refactoring, ottimizzazione o miglioramento prestazionale non rese necessarie dalla correzione di anomalie;
 - consulenza sulle modalità di utilizzo del software rispetto ai processi organizzativi del Cliente;
 - consulenza finalizzata all'individuazione delle migliori procedure operative, amministrative o gestionali;
 - valutazioni sulla conformità normativa delle procedure adottate dal Cliente;
 - interpretazione della normativa fiscale, contabile, giuslavoristica, civilistica o di altra natura applicabile all'attività del Cliente;
 - verifica della correttezza sostanziale dei dati elaborati mediante il software;
 - formazione strutturata del personale;
 - redazione o aggiornamento di manuali operativi, salvo se espressamente previsti;
 - caricamento, migrazione, correzione o bonifica dei dati;
 - manutenzione correttiva finalizzata al ripristino del funzionamento originariamente previsto
 - assistenza derivante dall'utilizzo del software in ambienti o con componenti diversi da quelli previsti nel progetto.
- Le attività sopra indicate potranno essere oggetto di separato incarico e relativa quotazione economica.

9. Assistenza straordinaria

Eventuali richieste di assistenza urgente, interventi fuori orario, reperibilità, interventi festivi o attività emergenziali potranno essere prese in considerazione compatibilmente con la disponibilità del personale tecnico e saranno soggette a separato accordo e quotazione economica.

Gli eventuali interventi presso la sede del Cliente costituiscono prestazioni distinte dal servizio di assistenza disciplinato dal presente documento e richiedono uno specifico accordo preventivo.

10. Teleassistenza e accessi remoti

Il Cliente autorizza System srl a effettuare accessi remoti ai sistemi del Cliente qualora necessari per l'erogazione dell'assistenza.

Gli accessi remoti potranno essere effettuati mediante strumenti di teleassistenza o connessione remota ritenuti idonei da System srl

Il Cliente si impegna a:

- collaborare durante le attività di assistenza;
- garantire la disponibilità dei sistemi;
- fornire le autorizzazioni necessarie;
- mettere a disposizione, attraverso modalità concordate e sicure, le autorizzazioni e le credenziali eventualmente necessarie, limitatamente al tempo e alle attività di assistenza.



L'accesso remoto non comporta la presa in gestione generale dei sistemi del Cliente né estende il perimetro dei servizi contrattualizzati.

11. Limitazioni del servizio di assistenza

Il Cliente prende atto che:

- la risoluzione delle problematiche può dipendere anche da soggetti terzi;
- alcuni malfunzionamenti possono derivare da software o infrastrutture esterne;
- la continuità del servizio dipende anche dalla connettività Internet e dai provider di telecomunicazione;
- non è garantita la risoluzione immediata delle problematiche segnalate.

System srl non risponde di ritardi o impossibilità di intervento derivanti da:

- indisponibilità o mancata collaborazione del Cliente;
- mancata concessione delle autorizzazioni o degli accessi necessari;
- assenza o insufficienza della connettività;
- guasti o malfunzionamenti delle reti locali, dei dispositivi o delle infrastrutture del Cliente;
- problematiche imputabili a produttori, provider o altri soggetti terzi;
- software, sistemi o versioni non supportati;
- infrastrutture e servizi non gestiti da System srl;
- impossibilità tecnica di diagnosticare o risolvere da remoto la problematica.

12. Sicurezza e riservatezza

Le attività di assistenza sistemistica e supporto applicativo vengono svolte nel rispetto delle misure di sicurezza e riservatezza adottate da System srl.

Il personale autorizzato è vincolato da obblighi di riservatezza relativamente alle informazioni eventualmente trattate durante le attività di supporto.

13. Validità del documento

Il presente documento di Assistenza Sistemistica e Supporto Applicativo si applica esclusivamente ove richiamata nel documento di ordine, contratto o accordo sottoscritto dal Cliente.

SYSTEM si riserva di modificare modalità operative, i recapiti e i canali di assistenza, fermo restando quanto previsto dai contratti e dagli ordini in essere.

14. Registro revisioni

Versione	Visibilità	Data	Descrizione e modifiche
1.03	Pubblica	25/08/2026	Rinominati file e alcuni titoli
1.02	Pubblica	30/07/2026	Prima emissione