

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA SU SOFTWARE ZUCCHETTI

PREMESSA

Nelle clausole che seguono, per Fornitore si intende SYSTEM s.r.l. - P.IVA 00381030493 di Via Pian di Rota, 25/8 - 57121 Livorno (LI), ovvero la parte che riceve l'ordine di fornitura del servizio di assistenza applicativa e per Cliente la parte che richiede il servizio.

1- CONDIZIONI GENERALI

1.1 Con riferimento all'ordine per il servizio di assistenza applicativa su software Zucchetti, il Cliente accetta le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato.

2- OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Cliente, con il pagamento del relativo canone, contattando il Fornitore beneficerà dell'assistenza per tutto il periodo di durata del contratto. Il servizio sarà erogato durante i normali orari d'ufficio del Fornitore in base all' "Allegato – SLA del Servizio di Assistenza" presente in questo documento.

3- DURATE E DECORRENZE

3.1 Il contratto di assistenza ha durata dalla data di sottoscrizione fino al 31/12 della terza annualità successiva a quella della sottoscrizione del contratto, e alla scadenza si intenderà automaticamente rinnovato di triennio in triennio, salvo disdetta da spedirsi con raccomandata 7 (sette) mesi prima dell'inizio di ogni rinnovo.

3.2 Qualora il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall'articolo 3 del D.Lgs 163/2006 ai punti 25, 26 e 28, il contratto ha durata annuale, dall'1.1 al 31.12, e si intenderà rinnovato di anno in anno, a ricevimento da parte del Fornitore della delibera di rinnovo rilasciata dal Cliente. Anteriormente al termine di ogni annualità, il Fornitore comunicheranno al Cliente l'importo del canone di abbonamento per l'anno successivo, oggetto di delibera da parte del cliente, opportunamente adeguato in base all'indice NIC, come regolato nell'articolo 4.

3.3 Il servizio di assistenza decorrerà dal 1° giorno del mese successivo a quello della sottoscrizione. Se la data di inizio del contratto relativo ai servizi di assistenza non corrisponde al 1° gennaio, il primo periodo avrà durata dal 1° giorno del mese successivo a quello della data indicata nell'ordine e si rinnoverà per l'anno successivo e seguenti secondo le modalità sopra regolate.

4- CANONE

4.1 Per il servizio d'assistenza applicativa il Cliente dovrà corrispondere il canone annuale pari all'importo che si ottiene moltiplicando per 12 (dodici) il canone mensile. Se, in conformità a quanto precisato nel paragrafo "durate e decorrenze", il primo periodo è inferiore all'anno, per il primo periodo il canone dovuto sarà pari all'importo che si ottiene moltiplicando il canone mensile per il numero di mensilità del primo periodo per le quali il canone è dovuto. L'importo mensile del Canone è il valore riportato nell'Ordine e, nelle annualità successive a quella di sottoscrizione del contratto, l'importo mensile è quello rivalutato come regolato nei punti seguenti (4.2 e 4.3). Se l'inizio del primo periodo di assistenza dovesse decorrere dall'anno successivo a quello in corso alla data dell'Ordine, i canoni riportati nello stesso dovranno essere considerati nella misura rivalutata in funzione dell'inflazione (dati NIC- Indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce.

4.2 Le modalità di pagamento, fatturazione e rivalutazione in base all'indice ISTAT, seguono quelle dell'Allegato Prodotti del Contratto.

5- INADEMPIMENTO PER CREDITI DEL FORNITORE O PER CREDITI DELLA ZUCCHETTI O DI SOCIETA' COLLEGATE



Qualora il Cliente divenga inadempiente a qualsiasi titolo verso il Fornitore, nei confronti del Produttore del software o di altre società allo stesso collegate o dallo stesso partecipate, per pagamenti non eseguiti di qualsiasi natura, anche per forniture precedenti, il Fornitore e il Produttore avranno la facoltà di sospendere la manutenzione e/o il SERVIZIO senza obbligo di preavviso e senza che il canone di manutenzione subisca riduzioni ed il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore e/o al Produttore a titolo di penale (anche se la manutenzione sarà rimasta sospesa), oltre ad ulteriori danni, gli interessi legali da conteggiarsi al tasso stabilito dal D.Lgs. n.231/02 e successive modifiche, e per un importo comunque non inferiore al minimo di € 52,00 (cinquantadue/00) per ogni somma pagata in ritardo.

Il Cliente è edotto ed accetta che, qualora effettui acquisti o richieda servizi o forniture direttamente alla Zucchetti S.p.A., o a società a quest'ultima collegate o da quest'ultima partecipata e divenga inadempiente nei confronti delle stesse e ciò anche per precedenti forniture, fino all'integrale adempimento, ivi compresi gli interessi e le penali, il Fornitore e/o il Produttore sospenderanno sia l'invio delle applicazioni ancora da consegnare sia la manutenzione sia qualsiasi eventuale servizio, anche se oggetto di un altro contratto, senza che il canone subisca riduzioni, a ciò autorizzandolo espressamente, riconoscendo inoltre che il Fornitore potrà rivolgergli qualunque eccezione anche eccepibile dalla sola Zucchetti S.p.A., o a società a quest'ultima collegate o da quest'ultima partecipata.

6- MODALITA' DI PAGAMENTO

Per tutti i pagamenti dovuti, siano essi dovuti a seguito del presente ordine o per ordini o per contratti precedenti, ed in genere per qualsiasi altro corrispettivo, con la presente sottoscrizione, il Cliente autorizza l'emissione di ricevute bancarie o tratte sulla banca indicata nel presente ordine, addebitando anche le relative spese.

7- TRASFERIBILITA' DEL CONTRATTO

7.1 - Gli obblighi assunti con il presente ordine (ed i diritti ed obblighi conseguenti al contratto) non potranno essere trasferiti a terzi dal Cliente.

7.2 – Il Fornitore potrà cedere a terzi il presente contratto con semplice comunicazione fatta al Cliente e per tale caso già sin d'ora il Cliente esprime il suo consenso dichiarando espressamente che il trasferimento, in tal caso, opererà dalla data di ricevimento della comunicazione del Fornitore o qualora il Fornitore avesse fissato l'efficacia ad una data successiva, l'efficacia si produrrà a questa data.

7.3 - Qualora il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall'articolo 3 del D.Lgs 163/2006 ai punti 25, 26 e 28, il presente contratto non potrà essere oggetto di cessione se non previo consenso scritto del Cliente stesso.

7.4 - A tutti i contratti Zucchetti, attualmente in essere o che saranno stipulati in futuro tra il Cliente e qualunque Concessionario Zucchetti e per i quali vi fosse il subentro della Zucchetti in virtù della clausola contrattuale espressamente prevista o anche in virtù di atti di trasferimento a qualunque titolo intervenuti, all'atto del subentro del Produttore del software si applicherà la precedente clausola 7.3 di trasferibilità del contratto da parte del Produttore del software e di consenso del Cliente alla cessione; e ciò sempre per software Zucchetti di qualunque tipo.

8- DIVIETI PER IL CLIENTE

Nessuno

9- PUBBLICIZZAZIONE DEL NOME

Con la sottoscrizione del presente ordine, il Fornitore o la Zucchetti sono autorizzati dal Cliente a rendere pubblico il suo nominativo tra gli acquirenti.

10- LIMITAZIONE DEL DANNO RISARCIBILE E DELLA RESPONSABILITÀ.

10.1 Salvo i casi di dolo o colpa grave, il Fornitore non sarà responsabile per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, subire in relazione o dipendenza della presente convenzione.

10.2 Nel caso in cui non operi l'esclusione da responsabilità come sopra regolata e il Cliente proponga azione legale nei confronti del Fornitore per qualsiasi causa, compreso l'inadempimento contrattuale, in relazione al servizio oggetto della

presente convenzione, il Cliente non potrà chiedere al Fornitore risarcimento per un importo superiore al corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente relativo a 4 (quattro) mensilità di canone relative al servizio prestato oggetto di rivendicazione. In caso di più eventi dannosi, il Fornitore risponderà globalmente, per tutti gli eventi per i quali il Cliente promuova azione legale e che dovessero verificarsi nel corso di ognisingola annualità di Servizio, nel limite massimo del corrispettivo di canone maturato e corrisposto dal Cliente nel corso dell'intera annualità di durata in cui gli stessi si siano verificati.

11- EFFICACIA DEI PATTI QUI CONVENUTI

11.1 Le norme contenute nel presente contratto annullano e sostituiscono qualsiasi eventuale precedente contratto sottoscritto tra le parti, riguardante sia i programmi oggetto della presente regolamentazione. I termini e le condizioni del presente ordine prevalgono sulle eventuali condizioni difformi o supplementari, anche se successive al presente contratto, riportate negli ordini di acquisto che dovessero eventualmente essere trasmessi del Cliente durante la vigenza del presente contratto. Né l'inizio delle prestazioni del Fornitore, né la consegna saranno ritenute o si intenderanno come accettazione dei termini del Cliente e delle condizioni supplementari o differenti di cui alla documentazione trasmessa dal Cliente stesso. Con la sottoscrizione del presente ordine il Cliente accetta che i termini e condizioni di cui al presente ordine sostituiranno in tutta la loro interezza eventuali termini prestampati, nonché condizioni degli ordini di acquisto del Cliente e di tutti i documenti di ritorno del Fornitore, incluse, in via esemplificativa ma non esaustiva, conferme d'ordine e fatture.

11.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di variare i presenti le presenti condizioni generali con preavviso di 30 (trenta) giorni e mediante comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata A/R o PEC. Tali variazioni potranno comportare modificazione di prezzi, tariffe e condizioni contrattuali. Il Cliente che non accetti le modifiche potrà, nei 15 (quindici) giorni successivi alla data in cui esse sono state portate a sua conoscenza, recedere dal Contratto con effetto immediato mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R o PEC, specificando la volontà di recedere. In mancanza di recesso, i Servizi saranno erogati conformemente alle nuove condizioni comunicate. Quanto previsto nella presente clausola si applica ad ogni contratto di fornitura in essere alla data odierna tra le Parti.

12- FORO COMPETENTE

Per qualunque controversia che dovesse sorgere in relazione alla fornitura qui regolamentata ed alla manutenzione convenuta, sarà esclusivamente competente il Foro di Livorno.

ALLEGATO – SLA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Tutti i centri di servizio delle soluzioni di Gestione del Personale sono attivi nei giorni lavorativi **dal lunedì al venerdì**, dalle ore **9:00** alle ore **13:00** e dalle ore **14:30** alle ore **18:00**; con eccezione di determinate giornate pre-festive quali 24 e 31 dicembre nelle quali, se feriali, il servizio viene erogato solo al mattino. L'assistenza non è disponibile nei giorni festivi, in occasione di festività nazionali e locali, e una settimana in occasione del ferragosto.

Nella tabella sotto riportata vengono esplicitati gli orari di servizio:

DESCRIZIONE	GIORNI	FESTIVI	ORARIO
Sla di Assistenza	LUN/VEN	NO	9:00 13.00 /14:30 18:00

CONTENUTI DEL SERVIZIO

Il servizio comprende chiarimenti e supporto relativi ad aspetti gestionali del software con la finalità di risoluzione dei problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità, attraverso centralizzazione e multicanalizzazione dell'assistenza, con anche disponibilità di materiale di approfondimento dedicato, costantemente implementato/aggiornato (faq, knowledge base).

ASSISTENZA ATTIVA- CANALI DI APERTURA DELLE RICHIESTE

DESCRIZIONE	TELEFONO	EMAIL o TICKETING	ASSISTENTE VIRTUALE
Sla di Assistenza	SI	SI	SI (solo portale)

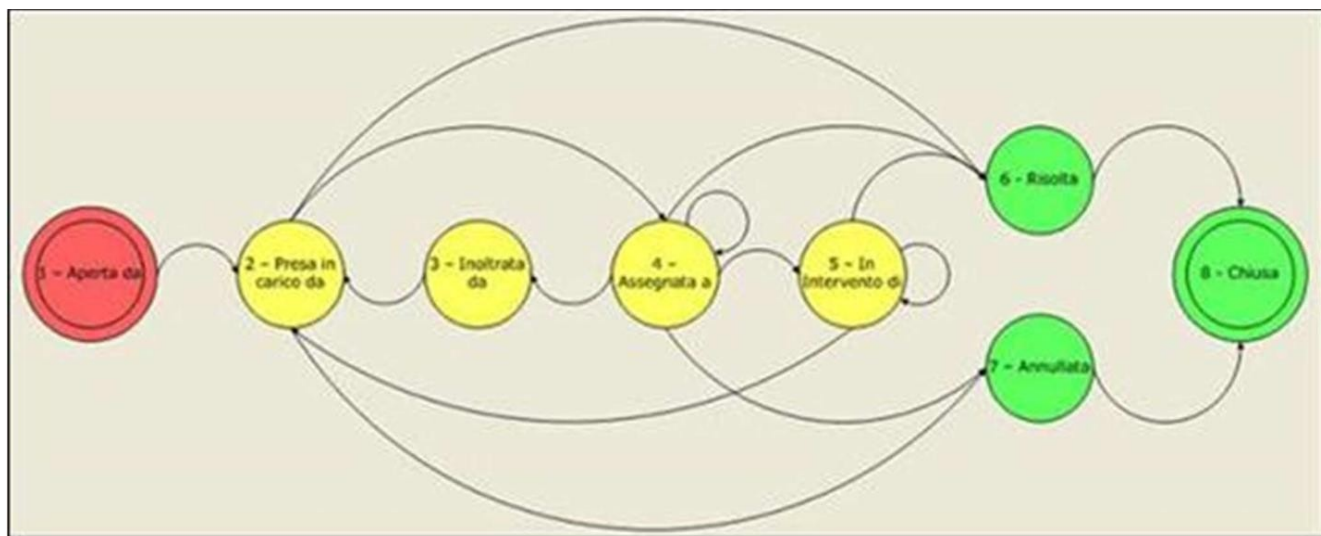
Le richieste effettuate tramite email ovvero tramite un sistema di trouble ticketing, raggiungeranno direttamente gli operatori esclusivamente dedicati a questo tipo di servizio, i quali provvederanno ad inviare, nelle tempistiche previste dallo SLA, le risposte ai quesiti. Attraverso il sistema è possibile sottoporre i quesiti di assistenza per iscritto e, se necessario, inserire anche degli allegati (es. una stampa oppure il testo di un errore riscontrato) e ricevere risposta sempre per iscritto oppure, se la problematica non lo consente, telefonicamente direttamente con l'operatore di help desk.

Il servizio di help desk si occuperà di assicurare la chiusura di tutte le richieste ove possibile, o se ciò non fosse possibile, l'apertura di un intervento ad un livello superiore.

Per garantire il miglior servizio possibile è indispensabile che le richieste, riportino tutte le informazioni necessarie affinché gli operatori siano in possesso di tutti i dati utili a fornire al Cliente una rapida soluzione, ovvero:

- versione applicativo;
- descrizione del problema: è necessario esporre in modo chiaro ed esauriente il problema da sottoporre, inoltre, in caso di segnalazione di errore, occorre dettagliare il codice di errore ed i nomi di eventuali file;
- persona di riferimento e recapito telefonico a cui rivolgersi per ulteriori informazioni in merito.
- Nel caso in cui debba essere inoltrato un allegato, il limite supportato è di 10 MB.

Il diagramma di seguito indicato evidenzia l'evoluzione dello stato di avanzamento di una richiesta:



ASSISTENZA PASSIVA- SERVIZI SELF SERVICE ATTIVI H.24

PORTALE ZUCCHETTI POST VENDITA

Il Portale Post Vendita è un canale preferenziale che permette di accedere a tutte le informazioni in un modo innovativo, immediato e 24 ore su 24.

Per consultare il Portale Post Vendita è sufficiente configurare l'apposito gadget di Menu veloce presente all'interno del Portale oppure – per le linee prodotto che non hanno accesso a un Portale applicativo compatibile– accedere all'Area Riservata MyZucchetti dal sito www.zucchetti.it.

Seguendo il percorso AREA TECNICA- PORTALE POST VENDITA – SERVIZI è possibile accedere, per ogni area applicativa, ai seguenti servizi:

- Documentazione: guide pratiche e operative relative alla gestione del personale suddivise per argomenti e inerenti l'utilizzo dei prodotti della suite;
- Notiziario del Lavoro, Safety News e Business Travel Focus, con tutte le novità normative in ambito di lavoro, sicurezza e trasferte aziendali;
- Ricerca e prelievo aggiornamenti: aggiornamenti, patch e relativa documentazione che descrive le correzioni apportate e le modalità di installazione delle stesse.
- Pianificazione e rilasci: le notizie inerenti alle date e i contenuti di rilascio degli aggiornamenti.
- Attivazioni: è possibile effettuare lo scarico delle licenze d'uso al software in fase di scadenza.
- Area FTP: è possibile effettuare l'invio o il prelievo di file per specifiche casistiche valutate dall'help desk Zucchetti.
- Catalogo corsi: programmi e date dei corsi, iscrizioni;
- Comunicazioni: inviti ai corsi;
- Corsi multimediali: videocorsi;
- Storico formazione: elenco dei corsi frequentati.

L'abilitazione al sito ad accesso controllato, può essere richiesta dall'utente direttamente dall'Area Riservata del portale Zucchetti cliccando il bottone "REGISTRATI".

ASSISTENTE VIRTUALE

Solo per le linee prodotto che hanno accesso ad un Portale applicativo compatibile, è possibile interrogare l'Assistente Virtuale. L'Assistente Virtuale risponde a dubbi e domande sull'utilizzo dei software: è sufficiente inserire una domanda in un linguaggio semplice e naturale per avere immediatamente la risposta.



Questo servizio è una valida soluzione per trovare risposta alle domande più frequenti e/o alle principali novità introdotte, senza la necessità di interpellare telefonicamente il servizio di assistenza. Inoltre, l'Assistente virtuale può essere interrogato senza costi aggiuntivi 24 ore su 24.

TICKET DI KNOWLEDGE BASE

Si tratta di un vero e proprio archivio di ticket risolti dagli operatori Zucchetti all'interno del quale il Cliente può ricercare in piena autonomia le risposte alle sue domande o capire come sono stati risolti in passato quesiti simili posti da altri utenti del servizio. Così come con l'Assistente Virtuale, è possibile consultare la knowledge base autonomamente senza dover interpellare telefonicamente il personale di help desk.

Tutti i ticket sono catalogati e organizzati per argomento affinché, utilizzando il potente motore di ricerca di cui lo strumento è dotato, si possa trovare immediatamente, inserendo una parola chiave, la risposta che si cerca.

Registro Revisioni

Versione	Visibilità	Data	Descrizione e modifiche
1.0	Pubblica	15/10/2025	Prima emissione
1.1	Pubblica	27/07/2026	Impaginazione grafica, nome documento, ampliamento ambito a tutta l'assistenza applicativa (prima era solo telefonica)