

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AI SERVIZI HELPDESK

PREMESSO CHE nelle clausole che seguono:

- per “Ordine” si intende l’Ordine di abbonamento ai servizi Helpdesk di cui le presenti condizioni costituiscono parte integrante e sostanziale;
- per “Fornitore” si intende la parte che riceve l’Ordine;
- per “Produttore” si intende la società Zucchetti S.p.A. con sede in Piazza Mino Zucchetti, 1 - 26900 Lodi, Italia;
- per “Contratto” si intende l’Ordine unitamente alle presenti *Condizioni generali di abbonamento ai servizi Helpdesk* e relativi allegati;
- per “Cliente” si intende la parte che richiede i servizi Helpdesk;
- per “Ambiente” si intende l’attribuzione di un’unica identificazione all’insieme dei Prodotti e/o Servizi SAAS individuati tecnicamente da un numero di matricola univoco, sempre verificabile dal Cliente nell’area riservata nel Portale My Zucchetti;
- per “Prodotti” si intende l’insieme delle procedure software Zucchetti oggetto di fornitura in licenza d’uso o in Subscription al Cliente e installati nell’Ambiente rientranti nell’elenco riportato nell’Ordine al “Dettaglio dei servizi di Helpdesk”;
- per “Servizi SAAS” si intende l’insieme dei servizi erogati al Cliente da Zucchetti in modalità SAAS e gestiti in un Ambiente rientranti nell’elenco riportato nell’Ordine al “Dettaglio dei servizi di Helpdesk”;
- nelle clausole che seguono per “Helpdesk Lite” si intende il servizio relativo ai Prodotti e/o Servizi SAAS le cui specifiche sono contenute nell’allegato A sezione II;
- nelle clausole che seguono per “Helpdesk Standard” si intende il servizio relativo ai Prodotti e/o Servizi SAAS le cui specifiche sono contenute nell’allegato A sezione III;
- nelle clausole che seguono per “Helpdesk Premium” si intende il servizio relativo ai Prodotti e/o Servizi SAAS le cui specifiche sono contenute nell’allegato A sezione IV.

1 – CONDIZIONI GENERALI

1.1 Con riferimento all’Ordine di abbonamento ai servizi Helpdesk, il Cliente sottoscrive le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato. Resta inteso che, in caso di difformità le disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Fornitura e quelle eventualmente previste nel modulo d’Ordine, le seconde prevarranno come *lex specialis* sulle prime.

2 – OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

2.1 Con la sottoscrizione dell’Ordine di abbonamento ai servizi Helpdesk, il Cliente beneficerà dell’assistenza del Fornitore, nei limiti di quanto previsto nel comma 4 che segue, relativamente ai Servizi SAAS e/o Prodotti indicati dal Cliente tramite modulo d’Ordine (di seguito “Servizio Helpdesk”). Il Servizio di Helpdesk è riservato esclusivamente a Clienti che abbiano stipulato, precedentemente o contestualmente alla sottoscrizione dell’Ordine, un contratto di fornitura per i suddetti Prodotti e/o Servizi SAAS con il Fornitore o con il Produttore, le cui condizioni di fornitura si intendono qui richiamate.

2.2 Resta espressamente inteso che, qualora il Cliente gestisca Prodotti e/o Servizi SAAS in più Ambienti, dovrà sottoscrivere un contratto relativo ai servizi Helpdesk associato a tali Prodotti e/o Servizi SAAS per ciascun Ambiente.

2.3 Sono espressamente esclusi dal Servizio Helpdesk gli interventi di assistenza *on site* nonché l’assistenza: a) normativa; b) sistemistica all’impianto informatico del Cliente; c) telematica, per la predisposizione e invio dei file da trasmettere all’Amministrazione Finanziaria; d) relativa ai sistemi di telecomunicazione o al collegamento Internet di cui si sia dotato il Cliente.

2.4 Sono espressamente esclusi dal Servizio Helpdesk gli interventi tecnici volti a completare e/o correggere e/o modificare lo stato di configurazione e/o implementazione dei Prodotti e/o Servizi SAAS, a meno che tali operazioni non siano conseguenza dell’attività del Fornitore. Tali interventi, pertanto, saranno a carico del Cliente e oggetto di separato accordo, anche laddove risultino presupposto necessario per l’erogazione delle prestazioni di Helpdesk.

2.5 L’oggetto e le modalità di erogazione del Servizio Helpdesk varia a seconda del tipo di servizio espressamente richiesto dal Cliente secondo le specifiche tecniche contenute nell’Allegato A “Servizio di Helpdesk”.

3 – DURATE E DECORRENZE

3.1 Il Contratto ha efficacia dalla sua sottoscrizione fino al 31.12 della terza annualità successiva a quella della sottoscrizione del contratto e si intenderà automaticamente rinnovato di triennio in triennio, salvo disdetta da spedirsi con raccomandata o PEC 7 (sette) mesi prima di ogni rinnovo all’indirizzo terasoft@registerpec.it. Il Fornitore potrà comunque in qualsiasi momento recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R o PEC con un preavviso di 7 (sette) mesi.

3.2 Il servizio decorrerà dalla firma del Contratto o dall’attivazione dei Servizi SAAS e/o dalla consegna dei Prodotti, così come regolate dai rispettivi contratti di fornitura, richiamati dall’art. 2, comma 1 che precede, se successive alla firma del Contratto e da detta data saranno dovuti i canoni relativi a detto servizio, salvo che sia indicata nell’Ordine una diversa data di decorrenza canoni. Se la data di decorrenza del Servizio di Helpdesk e, di conseguenza, del canone non corrisponde al 1° gennaio, il primo periodo avrà durata dalla data di decorrenza del servizio come individuata al comma che precede e si rinnoverà per l’anno successivo e seguenti secondo le modalità sopra regolate.

3.3 Qualora il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall’articolo 1, lett. a), e f) dell’Allegato I.1 al. lgs. 36/2023, il contratto avrà durata pari al periodo deliberato dal Cliente e si intenderà rinnovato, a ricevimento da parte del Fornitore della delibera di rinnovo rilasciata dal Cliente. Anteriormente al termine di ogni annualità, il Fornitore

comunicherà al Cliente l'importo del canone di abbonamento per l'anno successivo, oggetto di delibera da parte del Cliente, opportunamente rivalutato in funzione dell'inflazione (dati ISTAT – Indice NIC), come regolato dall'articolo 4.

3.4. In caso di cessazione, indipendentemente dalla causa, di tutti i contratti relativi ai Prodotti e/o Servizi SAAS gestiti nell'Ambiente del Cliente cui si riferisce il Contratto richiamati dall'art. 2, comma 1 che precede, cesserà di diritto anche il presente Contratto, senza diritto per il Cliente a corrispettivi e/o indennizzi.

4 – CANONE

4.1 Per il servizio di Helpdesk oggetto del Contratto, il Cliente dovrà corrispondere, ove previsto nell'Ordine, il canone annuale pari all'importo che si ottiene moltiplicando per 12 (dodici) il canone mensile. Se, in conformità a quanto precisato dall'art. 3, comma 2, in tema di "durate e decorrenze", il primo periodo comprende una frazione di durata inferiore all'anno, per la frazione di durata inferiore all'anno il canone dovuto sarà pari all'importo che si ottiene moltiplicando il canone mensile per il numero di mensilità della frazione di durata inferiore all'anno 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, l'importo mensile è quello rivalutato come regolato nel punto che segue

4.2 Con riferimento alle annualità successive a quella di sottoscrizione del Contratto, l'importo del canone mensile, e per l'effetto l'importo annuale di risulta, sarà rivalutato annualmente 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 corrispettivo si riferisce. Fermo quanto sopra, se l'inizio del primo periodo di assistenza dovesse decorrere – ai sensi dell'art. 3 comma 2 -- 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 ISTAT – Indice 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. In caso di variazione negativa dell'indice ISTAT - NIC, nell'annualità in cui ciò si dovesse verificare, i canoni non saranno incrementati ma resteranno i medesimi dell'anno immediatamente precedente.

4.3 Fatta salva la diversa modalità concordata nell'Ordine, il Cliente corrisponderà anticipatamente i canoni di ogni annualità ed il pagamento, previa fatturazione, dovrà essere fatto al Fornitore del servizio contro ricevuta bancaria scadente il 31.1 dell'anno cui i canoni si riferiscono. Qualora il primo periodo comprenda una frazione di durata inferiore all'anno, il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di decorrenza del servizio ai sensi dell'art. 3, comma 2.

4.4 I corrispettivi per i servizi Helpdesk indicati nell'Ordine sono stabiliti in detta misura sulla base della configurazione e fascia di prezzo ("Fascia") prevista dal relativo contratto di fornitura di Prodotti e/o Servizi SAAS a cui il Servizio Helpdesk si riferisce, richiamato dall'art. 2, comma 1 che precede, e riportati nell'Ordine alla tabella "Dettaglio dei servizi di Helpdesk". In caso di variazione dell'entità del parametro di riferimento, il Cliente accetta sin da ora che il canone previsto per il servizio di Helpdesk possa subire variazioni conseguenti. Sarà quindi necessario verificare se il canone di Help desk relativo alla nuova entità del parametro di riferimento, desumibile dal listino prezzi del Fornitore per l'anno in cui avviene la variazione, sia superiore o inferiore a quello relativo all'entità precedentemente dichiarata. I canoni di Help Desk dovuti dal Cliente saranno quindi applicati come segue: 1) qualora il canone relativo al nuovo numero del parametro di riferimento sia superiore a quello relativo al vecchio numero, si applicherà il canone di listino per il nuovo numero e la differenza dovrà essere corrisposta con decorrenza dal 1° giorno del mese successivo a quello del cambio di numero; 2) qualora il canone relativo al nuovo numero sia inferiore a quello corrispondente al vecchio numero, il nuovo canone decorrerà dall'1.1 dell'anno successivo a quello della variazione.

5 – INADEMPIMENTO PER CREDITI DEL FORNITORE O PER CREDITI DEL PRODUTTORE O DI SOCIETÀ COLLEGATE - SOSPENSIONE

5.1 Fermo restando quanto previsto all'art. 11 in termini di risoluzione del Contratto, qualora il Cliente divenga inadempiente verso il Fornitore o il Produttore o di altre società ad esse collegate o dalle stesse partecipate o delle rispettive Holding, per pagamenti non eseguiti di qualsiasi natura, anche per forniture precedenti, il Fornitore avrà la facoltà di sospendere il servizio prestato al Cliente, senza obbligo di preavviso e senza che i canoni dovuti subiscano riduzioni ed il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore (anche se l'assistenza ed i servizi saranno rimasti sospesi), oltre ad ulteriori danni, gli interessi comprensivi anche di penali da conteggiarsi al tasso stabilito dal D.Lgs.n.231/02 e successive modifiche e per un importo non inferiore al minimo di € 52 (cinquantadue/00) per ogni somma pagata in ritardo; ciò fino all'integrale pagamento sia del debito sia degli interessi e penali qui stabiliti.

6 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

6.1 Le modalità di pagamento sono quelle indicate nell'ordine. In ogni caso, 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 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 1, lett. a), e f) dell'Allegato I.1 al. lgs. 36/2023, il presente contratto non potrà essere oggetto di cessione se non previo consenso espresso e scritto

del Cliente stesso.

8 – AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

8.1 Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a subappaltare e/o sub affidare a terzi, in tutto o in parte l'esecuzione delle attività a cui è tenuto in forza del presente contratto, nonché all'impiego di ulteriori risorse esterne quali distaccati, dipendenti di società controllate e collegate, restando tuttavia il Fornitore l'unico interlocutore con il Cliente per le medesime attività che sono da intendersi come eseguite dal Fornitore stesso.

8.2 Il precedente comma non opera laddove il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall'articolo 1, *lett. a)*, e *f)* dell'Allegato I.1 al. lgs. 36/2023.

9 - DIVIETI PER IL CLIENTE

9.1 Il Cliente, per il periodo nel quale è in vigore il presente contratto, non potrà assumere, direttamente o indirettamente, in qualsiasi forma, né associarsi con persone che sono state, siano o saranno soci, dipendenti o collaboratori del Fornitore, del Produttore nonché di società da esse controllate, con esse collegate o delle rispettive Holding. Il divieto si applica anche se le citate persone, interrotto il rapporto con i suddetti soggetti, abbiano posto in essere altri rapporti lavorativi o associativi o di altra natura con altri soggetti per un periodo complessivo inferiore a 3 (tre) anni prima di esser contattati o prima di mettersi in contatto con il Cliente o con l'interposta persona. Prende atto il Cliente ed accetta che la violazione al divieto contenuto nel presente punto costituirà di diritto risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente ed il Fornitore, nell'anno in cui ne avrà notizia, potrà far valere immediatamente la risoluzione cessando qualsiasi tipo di assistenza, pur restando dovuto al Fornitore, per tale anno, l'integrale canone.

10 - RISERVATEZZA

10.1. Il Cliente prende atto ed accetta che tutte le informazioni tecniche, commerciali e organizzative, incluso il know-how necessario per l'erogazione del Servizio, che siano state condivise dal Fornitore o delle quali il Cliente sia comunque venuto a conoscenza nell'ambito del presente Contratto, sono di proprietà esclusiva del Fornitore e pertanto si impegna a mantenere la massima riservatezza e a non utilizzarle per fini diversi dall'esecuzione del Contratto stesso, né direttamente che indirettamente.

11 – CLAUSOLE RISOLUTIVA ESPRESSA

11.1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 Codice civile, il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi: (a) mancato pagamento dei corrispettivi dovuti in forza del Contratto nel rispetto delle scadenze pattuite; (b) violazione anche di una delle obbligazioni previste dal precedente articolo 9 ("Divieti per il Cliente"; (c) violazione dell'obbligo di riservatezza di cui all'art. 10.

11.2. Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Fornitore comunicare con lettera raccomandata A/R ovvero con PEC l'intenzione di avvalersi della clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

11.3. In caso di risoluzione di diritto ex art. 1456 CC al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso ed i canoni mensili non fruibili a partire da quello successivo alla risoluzione saranno trattenuti dal Fornitore a titolo di penale. Ad ogni modo resta espressamente salvo il diritto del Fornitore al risarcimento del maggior danno subito a causa dell'inadempimento del Cliente.

11.4. Si stabilisce espressamente che l'eventuale tolleranza del Fornitore verso le condotte del Cliente che integrano le ipotesi di inadempimento rilevanti ai fini del presente articolo non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalla disposizione violata, né al diritto di esigere il corretto adempimento di tutte le disposizioni del contratto medesimo.

12 – PUBBLICIZZAZIONE DEL NOME

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

13 – ESONERO E LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITÀ

13.1 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.

13.2 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, salva in ogni caso la non risarcibilità dei danni indiretti, 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 ogni singola 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.

13.3 In relazione al servizio Helpdesk Premium si applicherà quanto previsto nell'allegato A, Sezione IV, lettera D.

13.4 In nessun caso il Fornitore sarà ritenuto responsabile del malfunzionamento del Servizio derivante da responsabilità delle linee telefoniche, elettriche o riferibili alla rete Internet, quali guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc.; e comunque per inadempimenti di terzi che pregiudichino il funzionamento del Servizio messo a disposizione del Cliente.

13.5 Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o da cause di forza maggiore a titolo esemplificativo:

- le conseguenze derivanti da embargo, atti di guerra o di rappresaglia, azioni e provvedimenti delle Autorità Pubbliche, insurrezioni

popolari, tumulti, scioperi, calamità naturali ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire il Servizio concordato;

- ogni altra causa non ragionevolmente prevedibile e che sia classificabile come impedimento oggettivo al di fuori del diretto ed immediato controllo del Fornitore;
- qualsiasi altra causa che le parti, in buona fede, riconosceranno come tale.

Il Fornitore, al verificarsi di un evento di forza maggiore, deve tempestivamente darne compiuta informazione al Cliente tenendolo informato circa le prospettive di riattivazione regolare del Servizio e dandogli visibilità riguardo alle provvidenze temporanee d'immediato esercizio. Il Fornitore si adopererà, in ogni caso, per anticipare problemi della continuità del Servizio e proporre, al meglio delle sue conoscenze, soluzioni alternative.

13.6 Il Cliente si obbliga a tenere indenne il Fornitore da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute dal Fornitore quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto o modulo di adesione e in particolare in caso di:

- errata configurazione dei Prodotti e/o Servizi SAAS da parte del Cliente rispetto a quanto definito e certificato dal Fornitore;
- qualsivoglia anomalia, malfunzionamento o difetto relativo ad apparati sottoposti alla gestione del Cliente;
- mancata o ritardata disponibilità e reperibilità del Cliente attraverso i canali condivisi con il Fornitore, anche mediante collegamento remoto, laddove richiesto;
- mancata comunicazione da parte del Cliente, entro i termini concordati, di utenze nominative deputate a interfacciarsi con il Fornitore relativamente al Servizio.

14 – EFFICACIA DEI PATTI QUI CONVENUTI

14.1 Le norme contenute nel presente contratto annullano e sostituiscono qualsiasi eventuale precedente contratto sottoscritto tra le parti, riguardante il medesimo servizio. 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 dal 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. Il Fornitore si riserva la facoltà di variare i presenti Termini e Condizioni 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 al Fornitore a mezzo raccomandata A/R o PEC, specificando la volontà di recedere. In mancanza di recesso, i Servizi saranno erogati conformemente ai nuovi Termini e Condizioni comunicate. Quanto previsto nella presente clausola si applica ad ogni contratto di fornitura in essere alla data odierna tra le Parti.

15 – FORO COMPETENTE

15.1 Per qualunque controversia che dovesse sorgere in relazione alla fornitura qui regolamentata ed alla manutenzione convenuta, sarà esclusivamente competente il Foro di Roma, con espressa esclusione di qualsiasi altro Foro.

16 – ALLEGATI

16.1 L'allegato A "Servizi Helpdesk" costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

ALLEGATO A – SERVIZIO DI HELPDESK**SEZIONE I - DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Tutti i centri di servizio delle soluzioni di Gestione del Personale sono attivi nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì; unica eccezione nelle giornate di festività nazionali e 16 agosto; nelle giornate del 24 e 31 dicembre, se feriali, il servizio viene erogato solo al mattino. Nella tabella sotto riportata vengono esplicitati gli orari di servizio in funzione del servizio sottoscritto:

DESCRIZIONE	GIORNI	FESTIVI	ORARIO
HELPDESK LITE (Sez. II)	LUN/VEN	NO	9.00 - 13.00 /14.00 - 18.00
HELPDESK STANDARD (Sez. III)	LUN/VEN	NO	9.00 - 13.00 /14.00 - 18.00
HELPDESK PREMIUM (Sez. IV)	LUN/VEN	NO	9.00 - 13.00 /14.00 - 18.00

SEZIONE II - SERVIZIO DI HELPDESK LITE**A - OGGETTO 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 multi-canalizzazione dell'assistenza, con anche disponibilità di materiale di approfondimento dedicato, costantemente implementato/aggiornato (FAQ, knowledge base).

B - MODALITÀ DI FORNITURA DEL SERVIZIO

Di seguito vengono riportati i vari canali di erogazione del Servizio Helpdesk Lite disponibili alla data di sottoscrizione del Contratto, fermo restando che, durante il periodo di vigenza dello stesso, potranno essere resi disponibili ulteriori canali e/o modifiche ai medesimi, che, salvo ove diversamente previsto, saranno da intendersi comunque inclusi nel presente servizio.

1. ASSISTENZA PASSIVA: SERVIZI DIGITALI SELF-SERVICE

I servizi di Helpdesk Digitali sono un insieme di strumenti self-service che consentono di trovare risposta a dubbi e domande sull'utilizzo delle soluzioni di gestione del personale autonomamente. Tali servizi sono disponibili tutti i giorni H24, anche al di fuori delle fasce orarie dei consulenti applicativi.

Di seguito si riportano i Servizi di Helpdesk Digitali disponibili alla data di sottoscrizione del Contratto.

AREA RISERVATA MY ZUCCHETTI – PORTALE POST-VENDITA

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

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

- Documentazione: guide pratiche e operative relative alla gestione del personale suddivise per argomenti e inerenti all'utilizzo dei prodotti della suite HR;
- Notiziario del lavoro;
- Safety News e Business Travel Focus, con tutte le novità normative in ambito di sicurezza sul 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 di rilascio degli aggiornamenti.

ASSISTENTE VIRTUALE

L'Assistente Virtuale, al pari dei consulenti applicativi, risponde a dubbi e domande sull'utilizzo dei software per la Gestione del Personale Zucchetti: 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 il servizio di assistenza. Inoltre, l'Assistente virtuale può essere interrogato senza costi aggiuntivi 24 ore su 24.

MANUALI OPERATIVI

Navigando nel menu di ciascun applicativo è possibile visualizzare e scaricare il manuale operativo della soluzione e dei relativi moduli aggiuntivi collegati, contenente:

- Le istruzioni dettagliate sull'utilizzo delle singole funzioni e sui risultati elaborativi che si possono ottenere;
- Le note esplicative dei campi, con evidenza dell'eventuale relazione con le varie funzioni presenti nella procedura.

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 ricorrere a canali di assistenza attiva. 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.

2. ASSISTENZA ATTIVA

Il servizio offre assistenza tecnico/applicativa a supporto degli operatori del Cliente adeguatamente formati e con procedure correttamente configurate e implementate. In aggiunta il servizio prevede la presa in carico, l'analisi e la gestione di problematiche legate a bug applicativi, per cui il Fornitore fa da tramite con il Produttore nell'ambito del servizio di manutenzione. Il Fornitore si impegna a fornire una risposta alla richiesta di assistenza del Cliente formulata ai sensi del servizio di cui alla presente sezione nel minor tempo possibile, considerata la disponibilità del Fornitore e fatta salva, in ogni caso la precedenza di eventuali richieste in gestione da parte del Fornitore pervenute da clienti ai sensi del servizio Helpdesk Premium di cui alla sezione IV.

Il servizio di assistenza attiva comprende:

- Supporto in caso di malfunzionamenti della piattaforma (es. login, accesso ai dati, problemi di sistema)
- Correzione di malfunzionamenti o segnalazioni legate al software, come crash o errori di visualizzazione
- Informazione e risoluzione delle segnalazioni legate agli aggiornamenti applicativi
- Risoluzione a fronte di impossibilità nel salvataggio dei dati
- Richiesta di chiarimenti su gestioni operative
- Invio dei manuali informativi per la corretta formazione
- Confronto su gestioni operative in essere

Il servizio di helpdesk non comprende:

- Formazione applicativa ed operativa agli utenti
- Attività di implementazione impianto
- Configurazione diretta di nuove regole e comportamenti
- Attività di carattere sistemistico
- Attività di verifica di dati inseriti dal cliente
- Assistenza normativa
- Assistenza telematica per la predisposizione e l'invio di file da trasmettere all'Amministrazione Finanziaria, o altri Enti
- Assistenza sistemistica sull'impianto informatico (installazione Software, backup, aggiornamento applicativi Zucchetti e non, ecc.)
- Installazione aggiornamenti
- Attivazione di moduli annuali quali HCM-Valutazioni, WF- piano ferie

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Le richieste di assistenza dovranno essere inoltrate mediante apertura di apposito ticket di assistenza cui seguirà l'assegnazione di numero di riferimento della pratica attivata. I ticket potranno essere aperti tramite accesso all'area riservata nel portale di trouble ticketing dedicato, raggiungibile al link comunicato dal Fornitore al Cliente in occasione dell'attivazione del servizio. A tale scopo, il Fornitore concede una licenza d'uso del software di trouble ticketing da intendersi gratuita e limitata esclusivamente alla fruizione in modalità SAAS del portale di ticketing. Tale licenza si intenderà revocata alla cessazione, per qualsiasi ragione, del presente Contratto.

Non verranno accettate richieste di prenotazione di una richiamata da parte di un operatore di helpdesk effettuate tramite sistema di trouble ticketing.

Le richieste di assistenza dovranno riportare le informazioni necessarie affinché gli operatori del Fornitore siano in possesso di tutti i dati utili a gestire la segnalazione e in particolare dovranno riportare i seguenti elementi:

- versione applicativo;
- argomento,
- 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.

Il Cliente prende atto che, in mancanza delle informazioni di cui sopra, il Fornitore potrebbe non essere in grado di erogare l'attività richiesta e in tal caso non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali ritardi o della mancata erogazione della stessa, anche ai fini del rispetto degli eventuali livelli di servizio (SLA) contrattualmente concordati.

Fermo restando quanto sopra, la pratica di assistenza si intenderà aperta, anche ai fini di eventuali SLA concordati, con l'assegnazione del numero di riferimento di cui al comma 1.

Il Servizio sarà quindi erogato attraverso le seguenti modalità:

- Avanzamento delle pratiche di assistenza attraverso il sistema di trouble ticketing di cui sopra
- Canale telefonico
- Connessione remota ai sistemi del Cliente, ove necessario

Il servizio di Helpdesk 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.

ACCESSO REMOTO AI SISTEMI DEL CLIENTE

1. TIPOLOGIA DI ACCESSO

1.1. Laddove risulti necessaria la connessione remota ai sistemi del Cliente, l'accesso potrà essere effettuato mediante una delle seguenti modalità:

a) *Accesso mediante strumento di controllo remoto del Fornitore.* Il Fornitore potrà accedere ai sistemi del Cliente mediante proprio strumento di connessione remota. Ogni sessione dovrà essere espressamente autorizzata e attivata dal Cliente, il quale mantiene in ogni momento la facoltà di monitorare, sospendere o interrompere la connessione. La supervisione della sessione è rimessa in via esclusiva al Cliente.

b) *Accesso mediante infrastruttura predisposta dal Cliente.* Ove il Cliente non intenda avvalersi della modalità di cui alla lettera a), l'accesso potrà avvenire mediante infrastruttura predisposta dal Cliente, a propria cura, spese e responsabilità esclusiva, secondo una delle seguenti configurazioni:

- nel caso in cui il software sia accessibile mediante URL pubblico, il Cliente dovrà creare account nominali di accesso muniti di permessi adeguati in favore degli operatori del Fornitore;
- nel caso in cui il software non sia pubblicato mediante URL pubblico, il Cliente dovrà: (i) predisporre un canale di accesso remoto sicuro in favore degli operatori del Fornitore; (ii) creare account nominali di accesso al Software muniti di permessi adeguati in favore dei medesimi operatori.

1.2. Il Cliente prende atto che, in mancanza di quanto sopra, il Fornitore non sarà in grado di erogare l'attività richiesta e non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali ritardi o della mancata erogazione della stessa, anche ai fini del rispetto degli eventuali livelli di servizio (SLA) contrattualmente concordati.

2. REQUISITI DI SICUREZZA DELL'ACCESSO

2.1. Obblighi del Cliente in materia di sicurezza degli accessi. Il Cliente si impegna, sotto la propria esclusiva responsabilità, a predisporre e mantenere modalità di accesso conformi alla normativa applicabile in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali, nonché alle proprie politiche di sicurezza interne.

2.2. *Modalità a) - Accesso mediante strumento di controllo remoto del Fornitore*

Il Cliente si impegna a:

- presidiare attivamente ogni sessione di accesso remoto per tutta la durata della stessa;
- interrompere immediatamente la connessione in caso di attività non coerenti con la richiesta formulata;
- conservare evidenza delle sessioni effettuate in conformità con la normativa vigente.

2.3. *Modalità b) - Accesso mediante infrastruttura del Cliente*

Il Cliente si impegna a:

- concedere accesso nominale limitato alle sole funzionalità necessarie all'esecuzione della specifica attività richiesta, senza abilitazioni permanenti;
- revocare l'accesso non appena cessi la relativa necessità operativa;
- predisporre misure tecniche adeguate al proprio contesto infrastrutturale, garantendo che l'accesso sia limitato al solo Software oggetto del Contratto;
- trasmettere le credenziali con modalità idonee a garantirne la riservatezza;
- monitorare gli accessi e conservare i relativi log in conformità con la normativa vigente.

2.4. Il Cliente prende atto che il Fornitore opera esclusivamente all'interno dell'ambiente tecnico predisposto e supervisionato dal Cliente medesimo. Il Fornitore non potrà pertanto essere ritenuto responsabile di eventuali danni, violazioni o conseguenze pregiudizievoli derivanti da inadeguatezze dell'infrastruttura del Cliente, dalla mancata supervisione delle sessioni di accesso o dall'inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, ivi incluse le eventuali conseguenze sotto i profili del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), della normativa NIS2 o di qualsiasi altra disciplina applicabile.

SEZIONE III - SERVIZIO DI HELPDESK STANDARD

A) OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Servizio di cui alla presente sezione comprende tutto quanto già specificato per il Servizio di Helpdesk Lite, per cui si rimanda alla sezione II del presente allegato, oltre a ulteriori servizi (di seguito "Servizi Aggiuntivi"), messi a disposizione del Cliente per:

- Migliorare progressivamente il livello di autonomia dei key user delle soluzioni HR Zucchetti;
- Verificare e ottimizzare periodicamente le funzionalità e configurazioni della Suite HR e delle modalità operative adottate;
- Beneficiare di un supporto dedicato per verificare in via preventiva i requisiti degli update, gli impatti sulle funzionalità dell'impianto del Cliente e la loro corretta installazione.

B) SERVIZI AGGIUNTIVI

Di seguito sono riportati i servizi disponibili alla data di sottoscrizione del Contratto.

DIGITAL ACADEMY

Il servizio di Digital Academy consente agli operatori del Cliente di prendere parte nel corso dell'anno, previa iscrizione, a una serie di webinar formativi erogati su piattaforma web, per migliorare progressivamente le competenze dei key user sugli applicativi HR e rafforzarne l'autonomia nell'utilizzo dell'applicazioni. Oltre ai singoli appuntamenti, il Cliente avrà accesso tramite il portale di trouble ticketing all'Area Riservata, dove potrà fruire in qualsiasi momento delle registrazioni di tutti i corsi disponibili relativi alle soluzioni HR Zucchetti.

SUITE CHECK-UP

Il servizio di Suite Check-Up consente di monitorare nel tempo l'utilizzo della Suite, adeguandola all'evoluzione della propria struttura organizzativa, garantendo il suo costante sviluppo e le migliori performance operative da parte dei key user. Il servizio di Suite Check-Up prevede l'organizzazione di un incontro annuale, che il Cliente dovrà prenotare attraverso gli appositi canali all'interno del portale di trouble ticketing, tra un consulente senior del Fornitore e i referenti del Cliente, in cui vengono analizzate le funzionalità applicative adottate, le eventuali inefficienze legate a determinate gestioni, le modalità operative adottate, i nuovi processi da gestire e le modifiche organizzative messe in atto. A valle dell'incontro viene predisposto il documento di analisi con i processi rilevati, le inefficienze riscontrate, le nuove implementazioni funzionali consigliate, le modalità operative raccomandate e gli eventuali moduli aggiuntivi suggeriti per ottimizzare ulteriori gestioni, insieme alla stima dell'effort necessario per implementare le azioni suggerite.

SMART UPDATE

L'aggiornamento costante della Suite HR Zucchetti è prerequisito fondamentale per il suo corretto funzionamento. Con il servizio di Smart Update, in occasione del rilascio delle Major Release il referente del Cliente riceverà da parte del team di helpdesk una sintesi delle principali novità in termini di migliorie, correzioni, nuove funzionalità che saranno rese disponibili, nonché i loro impatti sulle modalità operative o sulla visualizzazione da parte dei key users / end users. Il Cliente potrà quindi procedere in autonomia al lancio dell'installazione dall'apposito gadget della Suite HR Zucchetti, nei tempi più congeniali ed in linea con quanto emerso. Completato il processo di installazione, i consulenti del team saranno a disposizione per fornire un supporto diretto e tempestivo in caso di problematiche tecniche.

SEZIONE IV -SERVIZIO HELPDESK PREMIUM**A) OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il Servizio di cui alla presente sezione comprende tutto quanto già specificato per il Servizio di Helpdesk Lite e Helpdesk Standard, per i quali si rimanda rispettivamente alle sezioni II e III del presente allegato, oltre alla garanzia di determinati livelli di servizio Helpdesk. Di seguito si riportano i livelli di servizio di Helpdesk Premium (SLA), i quali variano a seconda del livello di gravità della problematica occorsa:

GRAVITÀ	N.	RIFERITO A:	VALORI
ALTA	1.	Visualizzazione di presa in carico	Entro 4 ore lavorative dalla ricezione e-mail/apertura ticket (*)
	2.	Gestione e risoluzione	Entro le 8 ore lavorative successive alla presa in carico
MEDIA	1.	Visualizzazione di presa in carico	Entro 4 ore lavorative dalla ricezione e-mail/apertura ticket (*)
	2.	Gestione e risoluzione	Entro le 24 ore lavorative successive alla presa in carico
BASSA	1.	Visualizzazione di presa in carico	Entro 8 ore lavorative dalla ricezione e-mail/apertura ticket (**)
	2.	Gestione e risoluzione	L'intervento sarà effettuato nel minor tempo possibile

(*) nel caso in cui la richiesta fosse effettuata dopo le ore 18.00, la presa in carico dovrà avvenire entro le 4 ore lavorative del giorno successivo.

(**) nel caso in cui la richiesta fosse effettuata dopo le ore 18.00, la presa in carico dovrà avvenire entro le 8 ore lavorative del giorno successivo.

Per *risoluzione del problema* si intende, ai fini del presente SLA, la diagnosi dell'anomalia e fornitura della soluzione della stessa anche mediante soluzione alternativa per effettuare l'elaborazione/eseguire la funzione, pur in permanenza dell'anomalia riscontrata. In questo caso verrà anche effettuata la pianificazione delle attività necessarie alla risoluzione della problematica in forma definitiva, nei tempi tecnici necessari, anche se diversi da quelli indicati nelle tabelle di SLA e senza che ciò determini una violazione dello SLA medesimo.

L'anomalia può anche essere risolta per interventi successivi, quindi passando da GRAVITÀ ALTA a GRAVITÀ MEDIA e poi eventualmente a GRAVITÀ BASSA. In tale eventualità i tempi di risoluzione ricominciano a decorrere dal passaggio di stato.

I tempi di risoluzione sono indicati al netto dei tempi impiegati dal Cliente per compiere le attività eventualmente richieste per la correzione e/o la verifica dell'effettiva risoluzione del medesimo e/o dell'attivazione di una soluzione alternativa.

Gli SLA indicati sono calcolati sulle 8 ore lavorative giornaliere, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 e non tengono conto di eventuali estensioni degli orari di servizio programmati eccezionalmente dal servizio di Helpdesk in occasione di scadenze normative e/o fiscali.

Le richieste saranno prese in carico secondo le tempistiche definite negli SLA contrattualizzati con il presente accordo solamente al verificarsi delle seguenti condizioni:

- Le richieste dovranno essere inviate esclusivamente attraverso i canali concordati in sede di analisi del servizio
- Le richieste di supporto dovranno pervenire da operatori adeguatamente formati e con procedure correttamente configurate/implementate e aggiornate all'ultima release disponibile
- Requisito fondamentale per il rispetto degli SLA è la disponibilità durante l'orario del servizio dell'accesso agli applicativi Zucchetti per i consulenti applicativi con utenze nominative e profilo admin

B) DEFINIZIONE DEI CRITERI DI GRAVITÀ**GRAVITÀ ALTA**

Si intende malfunzionamento che impedisce l'utilizzo di uno o più moduli applicativi non dovuti o riconducibili a componenti esterni (es. Java, Tomcat ecc) e che determini un blocco operativo della gestione del personale.

GRAVITÀ MEDIA

Si intende malfunzionamento che impedisce l'utilizzo di un modulo applicativo che tuttavia non determina un blocco della gestione del personale.

GRAVITÀ BASSA

Malfunzionamenti non rientranti tra quelli di gravità alta e gravità media, per i quali il fornitore si impegna ad effettuare l'intervento nel minor tempo possibile, tenendo però conto di eventuali proprie altre attività da svolgere prioritariamente.

La gravità delle segnalazioni pervenute sarà valutata e classificata in base ai livelli sopra descritti dal Fornitore e potrà essere modificata in relazione allo stato di avanzamento della gestione della richiesta.

C) MISURAZIONE DELLO SLA

Il Fornitore garantisce il rispetto dello SLA per ciascuna voce di riferimento (presa in carico/risoluzione) per il 95% (novantacinque percento) su base annua da determinarsi in base al seguente calcolo:

Segnalazioni per cui è stato rispettato lo SLA

$\frac{\text{Segnalazioni per cui è stato rispettato lo SLA}}{\text{Segnalazioni effettuate}} \times 100 = \text{\% di riferimento}$

Segnalazioni effettuate

Lo SLA si intende comunque rispettato per i mesi per i quali il numero di “segnalazioni effettuate” sia inferiore a 5.

D) PENALI LEGATE AL SERVIZIO HELPDESK PREMIUM

1. Rispetto tempi di presa in carico

Il livello di servizio viene misurato relativamente ai tempi di presa in gestione delle segnalazioni del Cliente. Il ritardo viene calcolato sempre in ore lavorative rispetto a quanto garantito nello SLA.

In relazione alle ore di ritardo registrato nella presa in gestione verrà addebitata una penale calcolata secondo lo schema di calcolo di seguito riportato:

LIVELLO DEL SERVIZIO ore di ritardo nella presa in carico	PENALI Importo calcolato sul canone del servizio di helpdesk premium del mese in cui si sia verificato il disservizio	
	Gravità ALTA	Gravità MEDIA
Fino a 1	0 (Zero)	0 (Zero)
Fino a 2	0 (Zero)	0 (Zero)
Fino a 3	0,1 %	0 (Zero)
Fino a 4	0,2 %	0,1 % (zero virgola uno)
Oltre 4	0,3 %	0,2 % (zero virgola due)

Non sarà dovuta alcuna penale se la somma delle ore di effettiva presa in carico e di effettiva risoluzione fossero inferiori alla somma delle ore di presa in carico e consegna previste nello SLA.

2. Rispetto tempi di risoluzione

Il livello di servizio viene misurato relativamente ai tempi di risoluzione dalla presa in gestione delle segnalazioni del Cliente. Il ritardo viene calcolato sempre in ore lavorative rispetto a quanto garantito nello SLA.

In relazione alle ore di ritardo registrato verrà addebitata una penale calcolata secondo lo schema di calcolo di seguito riportato:

LIVELLO DEL SERVIZIO Ore di ritardo nella risoluzione	PENALI Importo calcolato sul canone del servizio di helpdesk premium del mese in cui si sia verificato il disservizio	
	Gravità ALTA	Gravità MEDIA
Fino a 1	0 (Zero)	0 (Zero)
Fino a 2	0,1%	0 (Zero)
Fino a 3	0,2 %	0,1 % (zero virgola uno)
Fino a 4	0,3 %	0,2 % (zero virgola due)
Oltre 4	0,4 % + 0,1% per ogni ora ulteriore di ritardo	0,4 % (zero virgola quattro)

Non sarà dovuta alcuna penale se la somma delle ore di effettiva presa in carico e di effettiva risoluzione fossero inferiori alla somma delle ore di presa in carico e consegna previste nello SLA.

3. Principio di non cumulabilità delle penali e limitazione del danno risarcibile

Nel caso in cui si verifichi un ritardo in riferimento sia ai tempi di presa in carico che a quelli di risoluzione, verrà applicata esclusivamente la penale relativa al mancato rispetto dei tempi di risoluzione, escludendo quella per il ritardo nella presa in carico. In ogni caso, 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.

E) REPORT DI SERVIZIO

È prevista la consegna di un report di servizio, a richiesta del cliente, in forma semestrale, entro i primi 10 giorni del mese successivo al semestre (entro il 10/7 e entro il 10/1).