

Le presenti condizioni generali di fornitura regolano e stabiliscono i criteri di fornitura a cui Artesoft si attiene nei rapporti commerciali con i clienti.

Vengono qui di seguito messi a disposizioni i documenti :

- **Condizioni generali di vendita** : valide per tutte le forniture
- **Condizioni di fornitura servizio SaaS** : valida per le forniture di software come servizio
- **Accordo integrativo che regola i livelli di servizi offerti (sla=SERVICE LEVEL AGREEMENT)** : Allegato B alle condizioni di fornitura SaaS, specifica le metriche di erogazione dei servizi

• Condizioni generali di vendita

1 - Accettazione delle presenti condizioni generali di vendita

- 1.1. Tutti i rapporti commerciali tra Artesoft ed i Clienti sono regolati esclusivamente dalle seguenti condizioni generali di vendita se non espressamente derogate da condizioni particolari concordate in forma scritta con Artesoft . Qualora il cliente abbia acquistato software in modalità di servizio Saas, si invita e a prendere visione delle condizioni specifiche che dettagliano ed integrano le presenti condizioni di vendita.
- 1.2. Le presenti condizioni generali, così come le eventuali condizioni particolari, si intendono accettate dal Cliente senza riserve anche se difformi dalle condizioni generali o particolari di acquisto del Cliente. Queste ultime impegneranno Artesoft solo se accettate espressamente con accettazione scritta.
- 1.3. Qualsiasi persona che agisce in nome del Cliente lo rappresenterà e impegnerà nei confronti di Artesoft .
- 1.4 I dati forniti dal Cliente sono trattati da Artesoft nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale italiana in materia di privacy e, in particolare del D. Lgs.196/2003.

2 - Forniture Generali

- 2.1. Le offerte sono stabilite in funzione delle specifiche fornite dal Cliente, che dovranno contenere tutti i dati necessari a determinare il corretto dimensionamento dei prodotti di Artesoft .
- 2.2. Il termine d'opzione durante il quale Artesoft resta impegnata dalla propria offerta è fissato di volta in volta con decorrenza a partire dalla data della presentazione dell'offerta. Oltre questo termine, ogni esercizio d'opzione dovrà essere l'oggetto di una conferma da parte di Artesoft per tutto quel che riguarda le condizioni dell'offerta, in particolar modo i prezzi e i tempi di consegna.
- 2.3. Gli ordini del Cliente devono essere trasmessi per iscritto e da lui confermati. Tutti gli ordini trasmessi per via telefonica dovranno essere confermati per iscritto.
- 2.4. Tutte le modifiche o annullamenti d'ordine richiesti dal Cliente presuppongono un accordo da parte di Artesoft, e saranno da considerare validi soltanto nel caso che pervengano alla Artesoft prima della spedizione dei prodotti relativi all'ordine succitato.

Studi, analisi e progetti

- 2.5. Gli studi e documenti - di qualsiasi specie – forniti da Artesoft restano sempre di sua totale proprietà; essi devono essere restituiti a Artesoft dietro semplice domanda da parte di quest'ultima, senza che sia necessario alcun atto per via legale. Tali studi e documenti non possono, in alcun caso, essere comunicati a terzi, utilizzati o copiati senza autorizzazione per iscritto da parte di Artesoft . Per l'applicazione della presente clausola, il Cliente risponde in proprio dei suoi dipendenti e agenti come di sé stesso.
- 2.6. Come regola generale, gli studi e i documenti non vengono fatturati. Tuttavia, nel caso che gli studi presentassero un certo livello di complessità, Artesoft potrà presentare una proposta riguardante i medesimi, che fisserà le modalità di fatturazione ed indicherà la destinazione della proprietà intellettuale dei documenti, piani e risultati afferenti agli studi summenzionati
- 2.7. L'Artesoft non è responsabile di studi, analisi e progetti realizzati che risultino, a consegna avvenuta, privi di informazioni e dati non comunicati preventivamente ad Artesoft dal Cliente ed eventuali integrazioni e modifiche risulteranno a totale carico del Cliente

Attività correlate alla fornitura

- 2.8. Salvo un'espressa stipulazione contraria, i prezzi indicati da Artesoft non comprendono il montaggio e l'installazione dei prodotti presso il Cliente.
- 2.9. Artesoft si riserva il diritto di fatturare al Cliente la prestazione d'installazione dei suoi prodotti presso il Cliente in questione, nonché tutte le spese di trasferta correlate alla medesima prestazione; i dettagli di questa eventuale prestazione figureranno nell'offerta o nella conferma d'ordine.
- 2.10. Tutti gli interventi presso il sito del Cliente, le perdite e gli scarti, le forniture d'energia, di materie prime e altro, necessari all'effettuazione di questo intervento, saranno a carico del Cliente.

3 - Prezzi

- 3.1. Salvo disposizioni contrattuali diverse, le offerte e i listini prezzi di Artesoft sono quelli comunicati; essi, tuttavia, potranno essere modificati da Artesoft anche senza preavviso.
- 3.2. Gli ordini, anche se confermati, si considerano accettati salvo eventuali rincari ai prezzi imposti dai fornitori o derivanti da circostanze indipendenti dalla volontà di Artesoft . Artesoft , in tal caso, avrà diritto di aumentare i prezzi di vendita praticati al Cliente in misura proporzionale all'aumento che essa subisce.
- 3.3. In caso di aumento del prezzo di più dell'5% fra la data di conferma dell'ordinativo e quella della consegna

effettiva, il Cliente verrà informato e potrà risolvere il contratto, dandone comunicazione per iscritto entro 5 giorni.
3.4. I prezzi applicati si intendono franco magazzino, spese, imballo, spese di contrassegno, IVA e tasse escluse; tutte le spese di spedizione, i servizi aggiuntivi (fullfillment, configuration ed i servizi di logistica) e gli eventuali addebiti aggiuntivi (contributo minimo d'ordine) sono a carico del Cliente.

4 - Intermediari e agenti

4.1. Intermediari e agenti non hanno il potere di impegnare Artesoft. Le loro offerte sono da intendersi soggette all'approvazione di Artesoft; essa conserva il diritto di non dare esecuzione ad un ordine fino a che non ne abbia data conferma, o iniziato l'esecuzione ai sensi dell'art.4.1.

5 - Conclusioni del contratto, trasporto e ritiro prodotti

5.1. Il contratto si conclude con la conferma da parte di Artesoft dell'ordine scritto emesso dal Cliente oppure con l'inizio dell'esecuzione.

5.2 Le spedizioni, salvo diversi accordi, saranno effettuate per mezzo di trasportatori definiti a cura di Artesoft, e le spese di spedizione verranno addebitate in fattura al cliente

5.3 Nell'ipotesi in cui il trasportatore sia incaricato, a qualsiasi titolo dal cliente, Artesoft non sarà responsabile della perdita e/o avaria del prodotto fin dal momento della consegna della merce al vettore presso i propri magazzini.

6 - Termini di consegna e modalità di evasione dell'ordine

6.1. I termini di consegna sono indicativi e non essenziali.

6.2. Ogni singolo ordine o consegna si considererà autonomo e indipendente da ogni altro ordine o consegna.

6.3 Artesoft si riserva il diritto di evadere l'ordinativo anche attraverso consegne parziali. Ove il Cliente intenda rifiutare un eventuale consegna parziale della merce, dovrà dichiararlo preventivamente per iscritto.

6.4. Artesoft si riserva il diritto di non accettare un ordine del Cliente contenente la richiesta di evasione in unica soluzione della merce ordinata.

6.5. Nel caso in cui la consegna della merce ordinata sia resa impossibile o comunque più onerosa da cause non dipendenti dalla sua volontà, Artesoft potrà risolvere, per mezzo di una semplice comunicazione scritta al Cliente, il contratto conclusosi tramite conferma dell'ordine da parte di Artesoft.

6.6. Qualora il Cliente desideri risolvere il contratto a causa di un ritardo nella consegna, dovrà invitare per iscritto Artesoft a evadere l'ordine, o la parte di ordine non evasa, entro un congruo termine non inferiore a 15 giorni. Il contratto si intenderà risolto ove Artesoft non abbia provveduto alla consegna nel termine assegnatole.

6.7. Salvo che il Cliente non abbia preventivamente comunicato per iscritto, secondo l'art. 6.3., che intende accettare solo l'adempimento in unica soluzione dell'ordine, in nessun caso il Cliente potrà rifiutare o ritardare il pagamento della merce consegnatagli in base ad un ordine anche solo parzialmente eseguito.

6.8. La restituzione della merce ad Artesoft dovrà essere richiesta in forma scritta, con l'indicazione dei motivi della richiesta, citando i riferimenti delle fatture e/o del DDT e dovrà essere espressamente autorizzata. La restituzione della merce dovrà essere effettuata previa autorizzazione ed assegnazione del "numero di rientro" (RMA).

7 - Garanzia del fabbricante e/o titolare del software

7.1. La garanzia relativa al buon funzionamento dei prodotti consegnati da Artesoft è limitata a quella concessa dal fabbricante e/o titolare del software.

La durata della garanzia contrattuale dei prodotti di Artesoft a protezione di tutti gli eventuali difetti di costruzione o di funzionamento, e dei vizi di materiale, è di 12 (dodici) mesi a partire dalla data di consegna. In caso di clienti "non professionali" (senza partita IVA) la garanzia è, come definito per legge, di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di consegna. I vizi o difetti constatati devono essere immediatamente portati per iscritto a conoscenza di Artesoft, con tutte le prove della loro realtà, assieme alla presentazione del certificato di garanzia, e in ogni caso entro un termine di 8 (otto) giorni dalla data del loro rilevamento.

7.2. Se e solo nella misura in cui, ciò sia previsto dalla garanzia del fabbricante e/o titolare del software del prodotto commercializzato da Artesoft, in caso di accertati difetti materiali del prodotto Artesoft provvederà alla gestione della garanzia del prodotto.

La procedura di DOA (cambio merce entro 8 gg.) è valida solo per quei prodotti i cui produttori la prevedano espressamente.

In caso di non applicabilità della procedura DOA, Artesoft non sostituirà immediatamente al cliente il prodotto risultato difettoso, che verrà inviato al produttore (o fornitore di Artesoft) per sostituzione/riparazione. Artesoft restituirà il prodotto al cliente solo dopo la restituzione a Artesoft da parte del produttore (o fornitore di Artesoft) del prodotto sostituito/riparato.

La tempistica della sostituzione è condizionata dai tempi di restituzione del prodotto sostituito/riparato dal produttore/fornitore di Artesoft a Artesoft stessa.

Artesoft si riserva di indirizzare direttamente il Cliente ai servizi di Assistenza/riparazione del Costruttore qualora sia da quest'ultimo gestito il medesimo con vantaggi per il Cliente.

7.3. I reclami inerenti i prodotti consegnati da Artesoft al Cliente devono pervenire per fax, e-mail o per lettera raccomandata ad Artesoft entro 8 giorni dalla ricezione della merce, allegando la copia della bolla, della fattura o del documento di accompagnamento, esponendo chiaramente i motivi del reclamo. Trascorso tale termine, il reclamo non potrà più essere accolto.

7.4. In assenza di studi e analisi specifiche svolti da Artesoft, non si garantisce che i prodotti forniti siano adatti alle specifiche esigenze dell'attività dell'utente.

7.5. In nessun caso Artesoft è tenuta a indennizzare l'utente o terzi per le conseguenze derivanti dall'utilizzo del prodotto, per danni diretti o indiretti, incidenti a persone, danni causati a beni diversi rispetto al materiale, perdite di beneficio o lucro cessante, danni causati o che verranno causati dal deterioramento o dalla perdita di dati registrati dall'utente.

8 - Garanzia di Artesoft

8.1. I reclami inerenti i prodotti consegnati da Artesoft al Cliente devono pervenire per fax, e-mail o per lettera raccomandata al Servizio Clienti entro 8 giorni dalla ricezione del prodotto, allegando la copia della bolla o della fattura o del documento di accompagnamento, esponendo chiaramente i motivi del reclamo e la ragione per cui il vizio di funzionamento sia addebitabile ad Artesoft. Trascorso tale termine, il reclamo non potrà più essere accolto.

8.2. Salvo previo consenso scritto di Artesoft, e salvo che il vizio non fosse conoscibile se non previa apertura dell'imballaggio, nessun reso verrà accettato se non corredato del proprio imballo originale, intatto, e senza adesivi o etichette diversi da quelli originali.

8.3 Licenza d'uso dei software implementati dalla Artesoft

8.3.1. Per tutto quanto concerne i software implementati dalla Artesoft si rimanda alle singole licenze d'uso sempre presenti sulla copertina della confezione del media kit dato a corredo con il software medesimo e/o come file allegato all'installazione stessa del prodotto.

8.3.2. Resta inteso che l'installazione del software sul/sui pc del Cliente implica l'accettazione completa ed incondizionata dei termini espressi in licenza d'uso.

8.3.3. Per i programmi sviluppati su richiesta la licenza d'uso potrà avere variazioni sulla base di specifiche clausole sottoscritte dalle parti nel relativo contratto di fornitura. In generale per le attività di sviluppo su richiesta si applica il seguente modello:

- La Artesoft fornisce il software come da progetto fornito al cliente in fase di analisi e da quest'ultimo accettato con il relativo ordine necessario per l'avvio lavori
- Il software fornito si intende funzionante in fase di "beta test" ossia necessità di una verifica funzionale nell'ambiente di utilizzo reale simulato; detta fase consente la messa a punto del software stesso e la realizzazione della release definitiva del programma.
- Il software o programma in fase definitiva viene consegnato al cliente che mediante accettazione del collaudo, potrà pertanto utilizzare il software per le proprie attività produttive reali. In caso di utilizzo del software per le attività produttive senza l'avvenuto collaudo e saldo delle relative fatture esonera la Artesoft da qualsiasi problema da esso derivante ed Artesoft si riserva di sospendere i relativi servizi di assistenza.
- Artesoft si riserva di considerare comunque concluso e accettato dal cliente, procedendo a eventuali fatturazioni, il software consegnato e per il quale, trascorsi 90 giorni, non si sia ricevuta segnalazione inerente da parte del cliente.

9 - Reclami inerenti alle fatture

9.1. Eventuali reclami relativi alle fatture emesse da Artesoft devono essere portati a conoscenza di Artesoft tramite lettera raccomandata spedita entro 8 giorni dal ricevimento della fattura. In difetto, le fatture si intendono accettate senza alcuna riserva. Soltanto i reclami formulati direttamente a Artesoft saranno considerati come ammissibili.

9.2 Al Cliente sarà fatto obbligo di fornire tutte le prove riguardanti la realtà dei difetti o anomalie constatati. In ugual modo, egli dovrà assicurare a Artesoft tutti i mezzi per procedere alla constatazione di tali difetti e per potervi apportare un rimedio. Per garantire quest'ultimo scopo, egli si asterrà dal proprio intervento o dal far intervenire un terzo.

9.3. Nessun reclamo può, in alcun caso, giustificare il ritardo o il mancato pagamento. Le restituzioni non dispensano dall'obbligo di onorare le fatture in scadenza: l'ammontare di queste restituzioni sarà eventualmente, dopo un'analisi esperta assicurata dai servizi di Artesoft, dedotto da un estratto conto successivo.

9.4. In caso di inadempimento o risoluzione del contratto per colpa del Cliente, sarà dovuto a Artesoft un risarcimento del danno forfettario pari al 10% del prezzo di vendita totale, salvo il maggior danno.

10 - Limitazione di responsabilità

10.1. Qualora Artesoft fosse ritenuta responsabile dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni derivanti dal contratto, il risarcimento totale dovuto al Cliente non potrà in alcun caso superare il 10% del prezzo della merce che ha causato il danno.

11 - Acconto

11.1. Gli acconti versati dal Cliente sono da considerarsi come anticipo e non costituiscono una caparra. Non di meno, in caso di mancata esecuzione del contratto da parte del Cliente, Artesoft avrà facoltà di trattenere gli acconti versati, salvo il maggior danno.

12 - Diritti sul software

12.1. I diritti sul software commercializzato da Artesoft rimangono di proprietà dei fabbricanti e/o titolari dei diritti sul software, che accordano all'utente esclusivamente una licenza d'uso. Tutti i diritti sul software sono riservati ed è fatto assoluto divieto al Cliente di cedere a terzi, concedere in licenza, costituire in pegno, o in altro modo disporre, a titolo oneroso o a titolo gratuito, dei diritti sul software.

12.2. Il Cliente si impegna a non rimuovere o alterare le indicazioni di diritti riportate sui supporti materiali dei programmi e sul manuale d'uso, a non modificare in alcun modo i prodotti e a fare di essi soltanto usi legittimi e/o consentiti.

L'APERTURA DEI SOFTWARE SIGILLATI RENDE INAPPLICABILE IL DIRITTO DI RECESSO ai sensi dell'art. 5 comma 3 del D.Lgs. 185/99.

12.3. Il Cliente si impegna, inoltre, a conservare con la dovuta diligenza i prodotti, applicando rigorosamente tutte le indicazioni del fabbricante o rivenditore; in particolare, il Cliente non potrà contraffare i prodotti informatici, né permettere o favorire in qualsiasi modo la loro contraffazione.

12.4. I Clienti intermediari fra Artesoft e gli utenti finali del software devono includere nelle loro condizioni di vendita il paragrafo riportato al punto 12.1. o un testo avente lo stesso significato.

13 - Riserva di proprietà

13.1. In caso di mancato pagamento, in tutto o in parte, alla scadenza, Artesoft potrà, senza necessità di un preventivo ordine giudiziale, riprendere possesso dei prodotti ancora giacenti presso il Cliente e/o non ancora da esso venduti, e il Cliente si obbliga ad acconsentirvi senza opporre eccezioni. Il Cliente dovrà avvertire Artesoft, a pena del risarcimento di ogni danno, di qualsiasi pignoramento o sequestro da parte di un terzo su prodotti acquistati da Artesoft e non ancora completamente pagati. I prodotti proprietà di Artesoft dovranno essere assicurati per coprire danni al prodotto ed eventuali danni a terzi.

14 - Condizioni di pagamento

14.1. Tutte le fatture sono pagabili secondo le modalità indicate sul documento stesso e la cifra da pagare si intende come netta e senza alcuno sconto aggiuntivo.

14.2. La Artesoft adotta, salvo ove diversamente indicato specifici contratti concordati con il cliente, come modalità di pagamento alla consegna o bonifico bancario anticipato

15 - Mancati pagamenti

15.1. Il mancato pagamento alla scadenza della fattura o nota di debito, ogni richiesta di rinvio del pagamento o ogni altro fatto che determini l'inadempimento del Cliente, causa la decadenza dai termini accordati per il pagamento dei prodotti, rendendo ogni credito di Artesoft verso il Cliente immediatamente esigibile; in tal caso, inoltre, Artesoft avrà facoltà di sospendere la consegna dei prodotti non ancora consegnati o la sospensione di servizi correlati.

15.2. Il mancato pagamento alla scadenza anche di una sola fattura dà inoltre facoltà ad Artesoft di diminuire il valore della linea di credito offerta al Cliente.

15.3. Inoltre, in caso di mancato pagamento o di ritardo nel pagamento da parte del Cliente, è facoltà di Artesoft risolvere immediatamente ogni contratto in corso, senza alcun indennizzo per il Cliente o altra formalità che il semplice avviso tramite lettera raccomandata o fax. o e-mail

15.4. Ogni ordine o consegna è da considerarsi autonomo e indipendente da ogni altro ordine o consegna. Qualsiasi controversia fra il Cliente ed Artesoft non può, in alcun caso, dar luogo a sospensione del pagamento di altre fatture o della parte non controversa della fattura.

15.5. La fornitura incompleta di un ordinativo non darà diritto al Cliente di rifiutare il pagamento di quanto consegnato.

15.6. Salvo il caso previsto dall'art. 6.3., è facoltà di Artesoft emettere fatture parziali secondo le consegne effettuate.

15.7. Anche qualora il Cliente chieda a Artesoft di effettuare prestazioni accessorie alla vendita, quali l'installazione

e/o la messa in opera dei prodotti, il pagamento delle fatture relative al prezzo dei prodotti non potrà in alcun caso dipendere dal completamento dei servizi di installazione o messa in opera delle apparecchiature.

15.8. Salvo espressa convenzione scritta contraria, il mancato pagamento totale o parziale alla scadenza pattuita comporta l'applicazione degli interessi di mora al tasso del prime rate maggiorato di 2 punti, più le spese bancarie, salvo il maggior danno.

16 - Restrizione all'esportazione

16.1. Il Cliente si impegna a rispettare le norme sul controllo all'esportazione promulgate dagli Stati Uniti così come la legislazione dell'Unione Europea e i suoi Stati Membri in materia. In caso di esportazione dei prodotti fuori dell'Unione Europea, il Cliente deve ottenere l'anticipata autorizzazione scritta del fabbricante.

16.2. In caso di mancato rispetto della disposizione di cui al punto 16.1., il Cliente terrà indenne Artesoft di tutti i danni, costi e spese risultanti.

17 - Uso in ambiente a rischio

17.1. Si avverte espressamente il Cliente che alcuni prodotti non possono essere usati in un ambiente nucleare o in qualsiasi altro ambiente a rischio. Il Cliente si impegna a rispettare ogni precauzione e restrizione d'uso fatta a questo proposito dai fabbricanti.

17.2. Il Cliente si impegna a tenere indenne Artesoft di tutti i danni, costi o responsabilità che potrebbe subire in caso di uso in violazione della presente clausola e/o delle riserve e delle precauzioni d'uso fatte dai fabbricanti a questo proposito.

18 - Foro competente e legge applicabile

18.1. Per qualsiasi controversia è competente in via esclusiva il Foro di Torino.

18.2. Il contratto tra Artesoft e il Cliente, e così tutto quanto non espressamente previsto nelle presenti condizioni generali di vendita, è regolato dal diritto italiano.

Il sottoscritto dichiara di essere a conoscenza ed accetta integralmente le seguenti condizioni generali di vendita della Artesoft, altresì inserite nel ns. sito www.artesoft.eu

Artesoft
INFORMATICA MODERNA

- **Condizioni di fornitura servizio SaaS**

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Con le presenti Condizioni d'Uso di fornitura SaaS (di seguito, "**Condizioni d'Uso**") viene disciplinata l'erogazione da parte della Società al Cliente del Servizio, come di seguito definito, alle condizioni di seguito specificate.

1.2 I Termini e Condizioni di utilizzo del servizio SaaS, queste Condizioni d'Uso unitamente ai documenti allegati, di seguito elencati, le condizioni generali di vendita e la Proposta d'Ordine costituiscono l'intero accordo tra la Società ed il Cliente.

Queste Condizioni d'Uso possono subire delle modifiche per motivi legali o regolamentari, o alla luce delle modifiche relative alle pratiche commerciali della Società.

In caso di modifiche, il Cliente potrà consultare le nuove Condizioni d'Uso del sito <http://artesoft.eu> e sulla pagina desktop del servizio . SaaS

Si richiede in ogni caso al Cliente di visionare queste Condizioni d'Uso ogni volta che accede al servizio SaaS per verificare eventuali aggiornamenti.

Si consiglia vivamente di leggere queste Condizioni d'Uso nella loro interezza.

1.3 Si allegano i seguenti documenti:

Allegato A – SLA (Service Level Agreement);

2. DEFINIZIONI

In aggiunta alle definizioni di termini contenute in altre clausole, le espressioni ed i termini di seguito elencati hanno, ai fini del presente contratto, il significato per ciascuna di esse di seguito indicato:

- "**Applicazioni**": si intendono l'applicazione Dollaro della Società, e le applicazioni software di terzi quali MS Windows®, MySQL, office (nelle diverse versioni), e altre, distribuite dalla Società e concessi in uso al Cliente mediante l'erogazione del Servizio.

- "**Cliente**": si intende il soggetto, dettagliatamente indicato nella Proposta d'Ordine, che accetta queste Condizioni d'Uso.

- "**Contratto**": si intende l'intero accordo tra le Parti, costituito dalla Proposta d'Ordine, dai Termini e Condizioni di utilizzo delle licenze e da queste Condizioni d'Uso con gli allegati indicati al precedente art. 1.

- **Database Cliente**: dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura.

- **Infrastruttura**: infrastruttura informatica costituita da server virtuali, spazio disco (Storage), dispositivi per la connettività, software di sistema utilizzabili dal Cliente in via non esclusiva nei modi indicati nel Contratto.

- **Licenze**: indica l'insieme delle licenze d'uso delle Applicazioni, necessarie per la fruizione del Servizio e che vengono concesse al Cliente in via non esclusiva e limitatamente al periodo di erogazione del Servizio.

- **Policy Privacy**: il documento allegato al presente Contratto, che descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti da parte della Società e contiene l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Codice della Privacy.

- **“Proposta d’Ordine”**: si intende l’apposita pagina ove sono riepilogati la tipologia, durata e quantità del prodotto acquistato dal Cliente e che sarà erogato dalla Società in SaaS

- **“Parti”**: si intendono, congiuntamente, la Società ed il Cliente.

- **“Service Level Agreement”**: si intende l’insieme dei parametri utilizzati per misurare il livello del Servizio fornito dalla Società, e le condizioni di fornitura dell’assistenza tecnica fornita dalla Società, entrambi descritti nell’Allegato B.

- **“Servizio”**: si intende il prodotto indicato nella Proposta d’Ordine costituito dall’insieme delle Applicazioni da erogarsi in modalità SaaS tramite l’Infrastruttura.

- **“Assistenza”**: si intende l’assistenza fornita al Cliente e messa a disposizione mediante l’apposito customer service a cui si accede contattando i recapiti indicati, nei modi e tempi, indicati nel allegato A

- **“Società”**: s’intende Artesoft snc., con sede legale in 10024 Moncalieri (TO), via Ugo Foscolo 9, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: TO 830-92, codice fiscale e partita IVA 06261420019, iscrizione R.E.A. TO N. 772968.

- **“Codici”**: si intendono il nome utente (user id), password assegnati al Cliente in fase di attivazione del servizio e, laddove previsto, il codice sicurezza ovvero le apposite credenziali di Servizio, riservati al Cliente, tramite i quali il Cliente e/o gli Utenti potranno attivare, accedere ed usufruire del Servizio.

- **“Termini e Condizioni di utilizzo del servizio Saas”**: si intendono i termini e condizioni di utilizzo del servizio Saas reperibili all’indirizzo web www.artesoft.eu.

- **“Utenti”**: si intendono i collaboratori/dipendenti autorizzati dal Cliente ad usufruire del Servizio, il cui numero dipenderà dalla tipologia di Servizio prescelto in fase di acquisto ed indicato nella Proposta d’Ordine.

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Attivazione del Servizio in prova

- Laddove previsto è possibile attivare il Servizio in modalità di prova, il Cliente deve eseguire la relativa procedura entro le tempistiche indicate che saranno comunicate via mail.

- Alla scadenza del termine di prova, il Cliente dovrà comunicare l’intenzione di procedere all’acquisto provvedendo al pagamento del servizio richiesto altresì, in caso di mancato acquisto, si procederà al blocco del servizio per il Cliente.

- Al termine del periodo di prova, in caso di mancato acquisto, il Cliente non potrà più accedere al Servizio e i dati immessi saranno cancellati.

3.2 Verificato l’avvenuto pagamento del prezzo previsto per l’erogazione del Servizio, il Cliente riceverà via e-mail il link per accedere al Servizio.

○ L’attivazione e l’utilizzo del Servizio da parte del Cliente e/o degli Utenti, è soggetta all’accettazione da parte del Cliente di tutte le Condizioni d’Uso qui riportate.

3.4 Il Servizio sarà erogato in modo corrispondente a quanto concordato e descritto nella documentazione fornita dalla Società al Cliente durante la definizione della Proposta d’Ordine, che il Cliente dichiara espressamente di aver letto e di conoscere in ogni sua parte. Il Cliente dichiara che il Servizio è stato da lui scelto sulla base delle informazioni ricevute; pertanto egli si dichiara compiutamente informato sul prodotto/servizio acquistato in relazione al campo ed ai limiti delle sue utilizzazioni, nonché dell’input richiesto e dell’output ottenibile. Il Cliente si dichiara, altresì, compiutamente consapevole che il software può funzionare esclusivamente sui sistemi che rispondono ai Prerequisiti per il Servizio.

Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti per la fruizione del Servizio, il Cliente disporrà di aree di memoria comprese nello Storage dell'Infrastruttura.

Resta inteso che al fine dell'attivazione e della progressiva erogazione del Servizio il Cliente dovrà essere adempiente rispetto agli obblighi di pagamento del Corrispettivo di cui al successivo art 7.

3.5 Il Cliente si obbliga a custodire ed a mantenere segreti i Codici con la massima cura e diligenza. E' fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi i Codici o comunque di consentire, in qualunque modo, a terzi, fatta eccezione per gli Utenti nel numero consentito in base alla tipologia di Servizio indicato nella Proposta d'Ordine, l'accesso al Servizio.

3.6 Il Cliente è personalmente responsabile dei danni che dovessero essere arrecati alla Società e/o a terzi a seguito di un utilizzo improprio e/o della perdita, sottrazione o furto dei Codici ed, in ogni caso, dall'utilizzo dello stesso ad opera di terzi.

3.7 In caso di furto e/o smarrimento dei Codici il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta al servizio di assistenza.

4. OBBLIGHI E DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

4.1 Il Cliente prende atto che col pagamento del corrispettivo e con l'attivazione del Servizio, avrà il diritto di utilizzare il Servizio, per il periodo indicato in fase di acquisto e nei limiti fissati negli SLA riportati nell'Allegato A, che il Cliente dichiara espressamente di aver letto e di accettare.

4.2 Il Cliente si obbliga a fruire del Servizio nel pieno rispetto di tutte le leggi vigenti, ed in conformità con le Licenze di cui al successivo art. 5.

4.3 Il Cliente **dichiara di agire nell'esercizio della propria attività professionale/imprenditoriale** e si impegna ad utilizzare l'Infrastruttura e le Applicazioni e in generale il Servizio nel pieno rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale della Società e dei terzi.

In particolare il Cliente riconosce che la Società è titolare e/o legittima licenziataria dei diritti sull'Infrastruttura sulle Applicazioni e sul Servizio e che, all'infuori di quanto espressamente stabilito nel Contratto, non viene attribuito al Cliente alcun diritto sulle Applicazioni, sull'Infrastruttura, sul Servizio né sui motivi grafici, segni distintivi e/o denominazioni commerciali, di qualsiasi tipo attinenti le Applicazioni e/o il Servizio, riprodotti in essi o sulla relativa documentazione e che non dovranno in nessun caso essere riprodotti, modificati, alterati, spostati e/o rimossi.

4.4 Resta inteso tra le Parti che tutti i costi relativi alle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, ai programmi software, ai servizi telefonici e/o di rete ed a quant'altro necessario per accedere ed usufruire del Servizio sono ad esclusivo carico del Cliente.

5. LICENZE E SERVIZIO DI ASSISTENZA

5.1 Con l'acquisto del Servizio, sono concesse al Cliente le Licenze temporanee per la fruizione del Servizio.

Le Licenze sono non esclusive e non trasferibili e riguardano la sola versione delle Applicazioni, prevista nel Servizio indicato nella Proposta d'Ordine.

Il Cliente non ha diritto di accedere ai codici sorgente né di compiere le attività descritte dall'art. 64 bis Legge Dir. Aut. e s.m.i..

5.2 Il Cliente è tenuto ad installare e fruire del Servizio e delle relative Applicazioni esclusivamente nelle sedi e sul numero di posti previsti dal Servizio, come indicato nella Proposta d'Ordine, comunicandone alla Società ogni successiva variazione.

5.3 Il Cliente è tenuto ad assicurarsi che l'utilizzazione che egli fa delle Applicazioni e del Servizio sia prevista dalle istruzioni della Società come indicate nella descrizione del Servizio e negli Allegati alle presenti Condizioni d'Uso, che la propria conoscenza operativa sia adeguata ai compiti affidati alle

elaborazioni, che i risultati delle elaborazioni saranno assunti con le cautele dettate dalla buona regola professionale. Inoltre il Cliente manterrà aggiornato l'ambiente software necessario per operare col Servizio, assumendosi gli obblighi della sua corretta installazione ed utilizzazione. Gli aggiornamenti del Servizio, laddove previsti, sono rilasciati periodicamente dalla Società in base a quanto descritto nella Proposta d'Ordine e resi disponibili solo in costanza di erogazione del Servizio e se il Cliente è in regola con il pagamento dei relativi canoni.

5.4 Il Cliente non potrà reclamare pretese, quando abbia ommesso il ragionevole controllo dei dati elaborati, non abbia eseguito le istruzioni operative e le ordinarie avvertenze nell'utilizzazione del Servizio. La Società correggerà gli errori che procurino un'incompleta o inadeguata funzionalità; tuttavia è esonerata da tali correzioni quando esse richiedano un'attività oggettivamente esorbitante rispetto alla rilevazione delle funzioni non attivate, tenendo presente come guida la descrizione contenuta nel manuale operativo delle Applicazioni della Società. L'impegno ad operare tali correzioni rappresenta l'unica forma di garanzia della Società e l'eventuale risarcimento non potrà mai essere superiore alla metà del corrispettivo effettivamente pagato per il Servizio restando in ogni caso esclusa la responsabilità della Società nei casi indicati ai successivi art. 6.5, 9 e 10 delle presenti Condizioni d'Uso.

5.5 Qualora la Società, o altra azienda da essa delegata allo scopo, non fosse più in grado per qualsiasi motivo di fornire il servizio di assistenza del Servizio, la versione sorgente delle relative Applicazioni e le relative documentazioni saranno messi a disposizione del Cliente gratuitamente. La Società metterà a disposizione del Cliente anche il proprio personale specializzato applicando le proprie tariffe del momento. Il Cliente non potrà in alcun modo sfruttare economicamente o in altre forme il software oggetto dell'accordo e/o da esso derivato, riconoscendone il diritto esclusivo alla Società.

5.6 Resta inteso che la Società non presta alcuna garanzia per le correzioni di eventuali errori e/o malfunzionamenti riscontrati in conseguenza di Applicazioni di terzi.

Inoltre la Società non presta alcuna attività di assistenza e manutenzione in riferimento alle Applicazioni di terzi.

1. Fermo restando quanto indicato all'art. 5.6, il servizio di assistenza che la Società si obbliga a prestare in conformità con quanto previsto nelle Condizioni d'Uso e nei Termini e Condizioni di utilizzo, riguarda il Servizio e le relative Applicazioni come indicati nella Proposta d'Ordine e comprende le modifiche a carattere di innovazione, miglioria e/o aggiornamento. Tali modifiche sono operate per iniziativa della Società, che ne determina unilateralmente i tempi e i criteri di svolgimento.

La Società resta sollevata dall'obbligo di fare quelle modifiche, la cui consistenza non sia giustificata dal risultato pratico e dall'utilità che l'utente medio si può ragionevolmente aspettare dall'utilizzazione ordinaria.

Eventuali servizi di supporto telefonico potranno essere erogati se previsti nella Proposta d'Ordine secondo le modalità ivi pattuite.

5.8 La Società non sarà tenuta a fornire le prestazioni previste al precedente art. 5.7 qualora a) i programmi non siano utilizzati dal Cliente conformemente alle presenti Condizioni d'Uso; b) da parte del Cliente non siano soddisfatti i requisiti hardware e software richiesti per la fruizione del Servizio, come indicati nei Prerequisiti per il Servizio.

5.9 La Società potrà delegare ad altra ditta, alle condizioni sopra scritte, il servizio di assistenza.

6. GARANZIE DELLA SOCIETÀ E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

6.1 La Società dichiara e garantisce l'erogazione del Servizio, e che lo stesso funziona ai termini e condizioni indicati nel Contratto ed in particolare entro i livelli di servizio espressamente indicati nell'Allegato A.

6.2 Nella fornitura del Servizio e, in particolare, nel trattamento dei dati del Cliente, la Società si impegna al rispetto delle disposizioni contenute nella Policy Privacy.

6.3 La Società non garantisce che il Servizio:

- a. possa essere utilizzato in assenza dei requisiti hardware e software espressamente richiesti per la fruizione del Servizio, nei Prerequisiti per il Servizio;
- b. sia rispondente alle esigenze e/o alle aspettative del Cliente.

6.4 La Società non assume alcuna responsabilità in merito al contenuto dei dati inseriti dal Cliente e/o dagli Utenti nelle aree di memoria messe a disposizione nei propri server durante l'erogazione del Servizio.

6.5 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la Società non potrà essere ritenuta responsabile per danni, di qualsiasi genere, che il Cliente e/o terzi possano subire a causa dell'utilizzo del Servizio e/o delle Applicazioni o di ritardi, sospensioni, interruzioni, difetti e/o malfunzionamenti del Servizio e/o delle Applicazioni, siano essi totali e/o parziali, temporanei e/o definitivi, derivanti da qualsiasi causa ad essa non imputabile, comprese in via meramente esemplificativa le seguenti:

- a. utilizzo del Servizio da parte del Cliente e/o degli Utenti in modo non conforme al presente Contratto ovvero mancata e/o inesatta fruizione del Servizio in caso di inadempimento del Cliente alle obbligazioni a suo carico di cui al presente Contratto;
- b. mancato rispetto da parte del Cliente dei requisiti hardware e software richiesti per la fruizione del Servizio, come indicati nei Prerequisiti per il Servizio;
- c. malfunzionamenti del Servizio e/o delle Applicazioni causati, in generale, da: (i) comportamenti dolosi o colposi del Cliente e/o degli Utenti; (ii) guasti e/o malfunzionamenti degli elaboratori utilizzati dal Cliente e/o dagli Utenti per fruire del Servizio; (iii) guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature, impianti e/o dei sistemi, di qualsiasi tipo, in uso presso la sede del Cliente;
- d. sospensione e/o interruzione del servizio di collegamento internet da parte del gestore;
- e. guasti alla rete e/o ai server dell'Infrastruttura dovuti a casi fortuiti o forza maggiore;
- f. mancata verifica da parte del Cliente dei risultati delle elaborazioni delle Applicazioni.

6.6 Nel caso in cui il ritardo, malfunzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio, sia esso totale e/o parziale, temporaneo e/o definitivo, sia imputabile alla Società, quest'ultima sarà tenuta, esclusivamente, ad estendere la durata del Contratto per un periodo pari alla durata del ritardo, malfunzionamento, sospensione e/o interruzione medesima.

6.7 Ogni richiesta d'intervento di assistenza ovvero ogni eventuale reclamo dovrà, in ogni caso, essere proposto dal Cliente a pena di decadenza, entro 8 giorni dalla scoperta dei difetti e/o malfunzionamenti del Servizio.

6.8 Fermo quanto sopra e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità della Società è in ogni caso limitata ad un importo massimo corrispondente al corrispettivo annuo pagato dal Cliente.

7. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO – CONTRIBUTO AMMINISTRATIVO

7.1 Per la fornitura del Servizio il Cliente pagherà il corrispettivo indicato nella Proposta d'ordine, con le modalità e i termini in essa indicati.

Resta inteso che l'esatto pagamento del corrispettivo è condizione necessaria per l'attivazione e la fruizione del Servizio.

7.2 Resta, inoltre, inteso che in caso di mancato e/o ritardato pagamento dei corrispettivi dovuti, anche in caso di rinnovo, si applicherà quanto previsto nei Termini e Condizioni di utilizzo

8. DURATA

8.1 Il Contratto avrà la durata specificata nella Proposta d'Ordine, ed in assenza di disdetta di una delle Parti, da inviarsi in forma scritta, s'intenderà rinnovato per la stessa durata prevista nel Contratto

sottoscritto precedentemente, ed al prezzo corrente del Servizio.

8.2 All'atto della scadenza del Contratto: i) il Servizio non sarà più utilizzabile, ii) distruggerà i dati del cliente presenti nello Storage dell'Infrastruttura, entro 30 giorni dalla data di interruzione delle Condizioni d'Uso.

9. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

9.1 Fatta salva l'applicazione del successivo art.10, la Società, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esserle contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di modificare le modalità di erogazione o di sospendere il Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

(i) siano necessarie modifiche, interventi e/o manutenzioni al Servizio, secondo quanto espressamente previsto nelle Specifiche Tecniche;

(ii) sussista una ragionevole evidenza della violazione da parte del Cliente e/o degli Utenti anche di una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto;

(iii) vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da terzi non autorizzati, ovvero sussista ragionevole evidenza della diffusione a terzi non autorizzati dei Codici;

(iv) fatto salvo quanto previsto in altre disposizioni del presente Contratto, si verifichino casi di forza maggiore;

(v) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio;

(vi) la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità della Società nei confronti del Cliente.

9.2 Il periodo di sospensione derivante dal verificarsi di una delle circostanze sopra indicate non potrà essere in nessun caso recuperato o rimborsato.

9.3 In caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione della Società per il risarcimento del danno.

10. RISOLUZIONE

10.1 Senza pregiudizio per ogni altro rimedio previsto dal codice civile e/o dalla normativa applicabile, la Società avrà facoltà di risolvere il Contratto, qualora il Cliente

(i) violi anche una sola delle seguenti obbligazioni: art. 3.5 (custodia e segretezza dei Codici), art. 4.2 (conformità alle disposizioni vigenti e alle condizioni delle Licenze), 4.3 (proprietà intellettuale), art. 7 (obblighi di pagamento del corrispettivo); ovvero (ii) compia, attraverso il Servizio, qualsiasi attività illecita, nonché in tutti i casi di risoluzione dei Termini e Condizioni di utilizzo .

10.2 A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi per causa non imputabile alla Società il Servizio sarà disattivato e la Società addebiterà al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare per l'eventuale conservazione dei dati del Cliente.

11. COMUNICAZIONI

Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti dal presente Contratto tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare alla Società relativamente al Contratto.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione ai Servizi, le Parti si danno atto che il Cliente è il titolare dei trattamenti dei dati personali comunicati alla Società per l'erogazione del Servizio da questa conservati in esecuzione dello stesso.

13. FORO COMPETENTE

Ogni controversia relativa all'interpretazione od esecuzione del Contratto è attribuita alla competenza esclusiva del Foro di Torino.

Accetto

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di approvare specificamente ai sensi e per effetto degli artt. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole: art. 1.3 (Allegati), art. 3.5 (Responsabilità del Cliente relativa ai Codici), art. 4 (Obblighi e dichiarazioni del Cliente), art. 5 (Licenze e assistenza), art. 6 (Garanzie della Società – Limitazioni di responsabilità), art. 9 (Sospensione del Servizio); art. 10 (Risoluzione); art. 12 (Trattamento dei dati personali), art. 13 (Foro competente).

Accetto

Per l'erogazione del Servizio è necessaria l'accettazione delle presenti Condizioni d'Uso e dell'Allegato di designazione a Responsabile Privacy (Allegato C). L'accettazione avviene selezionando la casella di testo "Accetto". Se il Cliente non intende accettare, dovrà selezionare il pulsante "Annulla" per terminare la procedura

Artesoft
INFORMATICA MODERNA

ALLEGATO B

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Aggiornamento al 01/01/2015

1. PREMESSE

Il presente accordo impegna la Società per quanto riguarda i tempi di presa in carico dei vari problemi legati all'utilizzo dell'Infrastruttura, la segnalazione del problema.

La Società garantisce la disponibilità dell'infrastruttura per il 98,9% su base annua e un intervento nei tempi previsti dal SLA nel 90% dei casi.

2. SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO

Il problema/segnalazione esposto deve essere chiaramente descritto e riproducibile.

Nel caso in cui l'anomalia non sia riproducibile la Società è tenuta a darne esplicita comunicazione al Cliente. Il Cliente si fa carico di fornire tutte le informazioni necessarie a riprodurre l'anomalia.

Si definisce "presa in carico" l'analisi della problematica esposta, la definizione da parte della Società della gravità oggettiva e la definizione delle azioni successive (soluzione o passaggio della problematica) o la chiusura del Ticket.

- la Società garantisce un servizio di presa in carico attivo nei giorni feriali che vanno dal lunedì al venerdì. Sono invece esclusi e quindi non lavorativi per la Società tutti i sabati e le domeniche.

- Gli orari lavorativi garantiti sono dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

- la Società ogni anno comunicherà i periodi di chiusura del servizio, quali ad es.:

II. i giorni feriali di agosto, dicembre, gennaio

III. i giorni feriali durante tutto l'anno (ponti)

Iç. il giorno di patrono

- Tutte le segnalazioni dovranno pervenire alla Società via internet con e-mail all'indirizzo concordato con la società che gestisce il servizio

- La "presa in carico" decorre dall'inizio dell'orario di lavoro come sopra descritto, ovvero dalla prima ora utile lavorativa, se la segnalazione è stata inserita notte tempo o in un giorno festivo, o in un giorno di chiusura feriale dichiarato.

- Si privilegia sempre la segnalazione via internet con evidenza e note della casistica esposta da parte del Cliente, rispetto alla telefonata generica.

• In caso di mancanza di chiarezza del problema esposto e di segnalazione che necessiti di informazioni da parte del Cliente per verificare e capire il problema, la segnalazione si intenderà completata e chiusa con la richiesta delle informazioni stesse o con la richiesta di chiarimenti sul problema. La segnalazione quindi sarà riaperta dalla Società con una nuova segnalazione nel momento in cui la Società a suo insindacabile giudizio sarà in possesso delle informazioni necessarie e potrà iniziare il lavoro di analisi del problema.

- Nel caso la segnalazione riguardi l'Infrastruttura, l'intervento avverrà con i tempi indicati nel prospetto seguente

- Livello Gravità	Tipo Problema	Tempo presa in carico
1 – Alta	Il sistema risulta funzionante parzialmente ma garantisce i servizi essenziali e/o con livelli di performance degradati.	8 ore
2 – Normale	Il sistema è funzionante ma risultano attivi degli alert che necessitano l'attivazione del supporto. Il problema ha impatto limitato sul sistema e le ordinarie attività operative possono procedere senza pregiudicare i risultati e/o conseguenze legali/fiscali. Le conseguenti attività di correzione devono essere pianificate al più presto.	24 ore
4 – Basso	Attività di minor change ed ottimizzazione dell'infrastruttura. Non vi sono impatti sull'operatività del sistema, ma le attività in oggetto sono passibili di miglioramento.	Maggiore 24 ore

3. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è garantito il livello di SLA precedentemente indicato:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Artesoft di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Artesoft (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Artesoft per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente imputabili a;
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
 - b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Artesoft e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).