



Per i Clienti

Condizioni Generali di contratto

Data pubblicazione **gennaio 2025**

SOMMARIO

- ▶ Sezione 1 - Norme generali..... 2
 - ▶ Sezione 2 - Fornitura del prodotto software ... 5
 - ▶ Sezione 3 - Servizi BIVI..... 8
 - ▶ Sezione 4 - Servizi cloud 10
-

SEZIONE 1 - NORME GENERALI

1.1 PREMESSA

Fatto salvo quanto eventualmente previsto sui Moduli d'ordine sottoscritti, le Condizioni Generali di seguito esposte costituiscono l'insieme completo delle norme che regolano i rapporti contrattuali che intercorrono tra l'Utente e il Fornitore (nel significato precisato al successivo art. 1.2).

1.2 TERMINOLOGIA

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali, i termini sottoelencati assumono il significato qui di seguito definito:

- ✓ **BIVI** - La BIVI S.r.l., produttore del software e dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali e titolare di tutti i diritti di proprietà ad essi relativi, nel seguito indicata anche come il **PRODUTTORE**.
- ✓ **FORNITORE** - La BIVI, il Partner o altra struttura abilitata da BIVI, che fornisce all'Utente il software e i servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali.
- ✓ **PARTNER** - Il soggetto cui BIVI, mediante specifico contratto, ha conferito la qualifica e l'incarico di assistenza dei prodotti software BIVI.
- ✓ **UTENTE** - Il soggetto che acquisisce e/o utilizza i Prodotti software e/o i servizi cloud BIVI alle Condizioni Generali di seguito riportate e alle condizioni specifiche indicate sui singoli Modulo d'ordine.
- ✓ **PRODOTTI SOFTWARE BIVI** - I prodotti specificati nei listini-prezzi e nella documentazione commerciale BIVI, nonché i servizi ad essi affini e/o complementari.
- ✓ **SERVIZI CLOUD BIVI** - L'insieme dei servizi di gestione applicativa, gestione documentale e infrastruttura tecnologica, forniti da BIVI all'Utente mediante BIVI di connessione telematica.
- ✓ **BIVI/web** - Il sistema di autenticazione finalizzato all'accesso ai servizi BIVI strumentali alla fruizione del software e dei servizi oggetto del presente accordo.

1.3 PARTI CONTRAENTI

La BIVI fornisce all'Utente i prodotti e/o i servizi oggetto del contratto direttamente o per il tramite di un proprio Partner, identificato sul Modulo d'ordine.

L'Utente è identificato dai dati riportati sul contratto, debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto.

Fatte salve eventuali indicazioni più restrittive riportate dalle Condizioni Generali che seguono, l'Utente riconosce che le eventuali comunicazioni e notifiche da effettuarsi a cura del Fornitore in base alle presenti Condizioni Generali si considerano portate a sua conoscenza se effettuate con le seguenti modalità alternative:

- ✓ a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno
- ✓ a mezzo posta elettronica certificata
- ✓ a mezzo posta elettronica ordinaria

1.4 MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

I prodotti ed i servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali sono forniti da BIVI (direttamente o tramite il proprio Partner) previa sottoscrizione, da parte dell'Utente, dei relativi Moduli d'ordine.

I termini e le Condizioni Generali indicate nel presente documento, unitamente alle condizioni particolari richiamate sui singoli Moduli d'ordine, sostituiscono integralmente eventuali diversi accordi intervenuti in precedenza tra le parti sullo stesso oggetto.

Il Modulo d'ordine si considera validamente sottoscritto ed efficace ai fini della stipulazione del contratto anche se pervenuto in formato elettronico al recapito del Fornitore.

1.5 DURATA E RECESSO

I contratti stipulati in base alle presenti Condizioni Generali si intendono di durata a tempo indeterminato, con facoltà di disdetta, dopo il primo anno, esercitabile da ciascuna delle parti a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata. La disdetta produce i suoi effetti:

- ✓ dal 1° gennaio dell'anno successivo, se comunicata entro il 30 settembre
- ✓ dal 1° gennaio del secondo anno successivo, se comunicata dopo il 30 settembre

Sarà comunque facoltà della BIVI sospendere le sue prestazioni o la fruizione dei servizi in caso di:

- ✓ omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dall'Utente, in forza di qualunque contratto intercorrente tra l'Utente e la BIVI
- ✓ non corretto utilizzo di prodotti software e/o dei servizi cloud BIVI o dei suoi danti causa
- ✓ violazione del divieto di cessione del contratto (art. 1.7)

Fatto salvo in ogni caso il decorso dei canoni e il diritto al risarcimento dei danni eventualmente patiti.

1.6 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi dovuti in forza dei contratti stipulati in base alle presenti Condizioni Generali deve essere effettuato secondo i termini e le condizioni definiti nel Modulo d'ordine; i pagamenti mediante rimessa diretta devono essere effettuati al domicilio del creditore. I prezzi indicati devono intendersi al netto di ogni imposta o tassa.

Qualora sia prevista la rateizzazione trimestrale del canone annuo, BIVI si riserva la facoltà di revocare tale beneficio, fatturando in via anticipata l'intero importo del canone, a partire dall'anno successivo a quello in cui si sia verificato un mancato o ritardato pagamento. BIVI si riserva la facoltà di addebitare all'Utente eventuali costi sostenuti in caso di mancato o ritardato pagamento.

1.7 CESSIONE DEL CONTRATTO

I contratti stipulati in base alle presenti Condizioni Generali ed i diritti derivanti dagli stessi non possono essere dall'Utente ceduti a terzi, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore che fornisce il servizio di aggiornamento o assistenza.

1.8 MODALITÀ DI UTILIZZO DELLE PROCEDURE

1.8.1 INFORMAZIONI SULL'UTILIZZO DELLE PROCEDURE DA PARTE DELL'UTENTE

L'Utente consente l'acquisizione di informazioni per la verifica delle condizioni contrattuali di utilizzo effettivo dei prodotti o servizi, nonché per assicurarne il corretto funzionamento ed il loro miglioramento. Tali informazioni potranno essere acquisite da BIVI e/o dal Partner, senza la necessità di uno specifico avviso, anche tramite procedure telematiche.

1.8.2 LIMITI ALL'UTILIZZO DELLE PROCEDURE

I divieti e gli obblighi stabiliti nel contratto si intenderanno estesi a tutti i dipendenti, ausiliari, agenti o rappresentanti degli Utenti.

1.9 NORMATIVA PRIVACY

1.9.1 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE

1.9.1.1 TITOLARI DEL TRATTAMENTO

BIVI e il Partner, nella propria qualità di FORNITORI del software e dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali, con riferimento ai dati personali di Utenti, persone fisiche, raccolti ai fini dell'esecuzione dei rapporti contrattuali regolati dalle presenti Condizioni Generali assumono il ruolo di titolari del trattamento, ai sensi dell'art. 26 del RGPD (Regolamento europeo 679/2016), avendo disciplinato nell'ambito del contratto di concessione in essere le rispettive responsabilità e funzioni derivanti dal RGPD mediante un accordo di contitolarità, i cui contenuti essenziali possono essere consultati dall'interessato su espressa richiesta.

1.9.1.2 INFORMATIVA EX ART. 13 RGPD

In attuazione di quanto previsto dall'art. 13 del RGPD, in riferimento ai dati di persone fisiche che sono raccolti dai titolari del trattamento per l'esecuzione dei rapporti contrattuali regolati dalle presenti Condizioni Generali l'informativa è allegato al presente documento.

1.9.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DI ALTRE PERSONE FISICHE DIVERSE DALL'UTENTE

Per la fornitura di servizi BIVI e cloud, nonché in relazione ai dati personali di dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori od altri soggetti comunicati o comunque acquisiti per la fornitura dei servizi resi in base ai rapporti contrattuali regolati dalle presenti Condizioni Generali, BIVI e/o il Partner assumeranno, a seconda dei casi, le qualifiche di Responsabile del trattamento ovvero di ulteriore Responsabile ai sensi dell'art. 28 del RGPD. Nello svolgimento delle mansioni di manutenzione ed assistenza (anche per via telematica) e solo per questo tipo di finalità, il responsabile potrà eseguire un trattamento dei dati personali ai quali avrà accesso. L'Utente, in riferimento a tali dati, riconosce che BIVI e/o il Partner presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti dal RGDP e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. L'Utente inoltre, dichiara e garantisce che i dati personali comunicati, o comunque acquisiti per la fornitura dei servizi resi in base ai rapporti contrattuali regolati dalle presenti Condizioni Generali, sono raccolti e trattati dall'Utente nel pieno rispetto delle disposizioni del RGPD e si impegna a tenere manlevati BIVI e/o il Partner per ogni danno, onere, costo e spesa derivante dall'eventuale violazione delle disposizioni del RGPD.

Qualora venissero comunicati dati ritenuti "particolari" ai sensi dell'art. 9 e 10 del RGDP (o laddove tali dati fossero contenuti negli elaboratori sui quali viene svolta attività di manutenzione ed assistenza, anche per via telematica), l'Utente dovrà:

- ✓ dichiarare che tali dati sono trattati esclusivamente per le finalità di cui all'art. 9 paragrafo 2 o di cui all'art. 10 del RGDP;
- ✓ prima di divulgarli, avvisare il Responsabile che tra le informazioni comunicate sono comprese categorie particolari di dati;
- ✓ fornire al Responsabile ed ai suoi dipendenti/collaboratori le necessarie autorizzazioni ed istruzioni in relazione al trattamento ed in ogni caso, le parole chiave necessarie per accedere a tali dati;
- ✓ informare gli interessati della comunicazione dei loro dati e a fornire agli stessi l'informativa sul trattamento dei dati predisposta da BIVI e dal Partner.

Il ruolo di Responsabile del trattamento ovvero di ulteriore Responsabile ai sensi dell'art. 28 del RGPD sarà attribuito a BIVI e/o al Partner mediante apposito atto di nomina, ovvero mediante specifici allegati al modulo contrattuale di adesione ai servizi.

1.10 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

In relazione ai contratti sottoscritti in base alle presenti Condizioni Generali e con riferimento a tutte le attività svolte dalla BIVI, dal Fornitore e dal Partner, salvi i casi di dolo e colpa grave, BIVI, il Fornitore ed il Partner non saranno responsabili di eventuali perdite e danni diretti o indiretti conseguenti a perdita di dati, malfunzionamento o vizi dei prodotti e dei servizi ovvero interruzione dei servizi, nonché per ogni altro fatto inerente l'utilizzo dei prodotti e servizi oggetto del contratto.

È espressamente esclusa ogni responsabilità di BIVI, del Fornitore e del Partner per interruzioni, per ritardi o per qualsiasi altra disfunzione che siano attribuibili a cause e fattori non riconducibili alla volontà dei medesimi come, a titolo esemplificativo, scioperi, incendi, alluvioni, provvedimenti della magistratura o legislativi.

Il risarcimento eventualmente dovuto non potrà, in ogni caso, eccedere il valore del contratto relativo al prodotto o servizio che ha causato la perdita o il danno (un'annualità nel caso di corrispettivi a canone).

L'Utente è tenuto alla verifica della correttezza degli elaborati ottenuti e dei dati immessi con l'utilizzo del prodotto oggetto del contratto; in particolare, qualora il prodotto includa contenuti forniti da soggetti terzi, l'Utente prende atto che tali contenuti vengono messi a disposizione da BIVI a favore dell'Utente "così come sono", per cui è onere dell'Utente verificarne la correttezza, essendo esclusa qualsiasi responsabilità di BIVI sul punto e ferme per il resto le limitazioni di responsabilità di cui ai precedenti paragrafi.

1.11 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere relativamente alla interpretazione, all'esecuzione e/o risoluzione dei contratti a cui si applicano le presenti Condizioni Generali di contratto in cui sia parte processuale la BIVI, sarà esclusivamente competente il Foro di Torino.

SEZIONE 2 - FORNITURA DEI PRODOTTI SOFTWARE

2.1 LICENZA D'USO

La Licenza d'Uso dei prodotti software oggetto di fornitura è rilasciata da BIVI, direttamente o per il tramite di un proprio Partner, a ciò autorizzato. La Licenza d'Uso ha carattere temporaneo ed è condizionata alla permanenza in capo all'Utente di un contratto di aggiornamento e assistenza con la BIVI o con un Partner a ciò autorizzato. Pertanto, qualora venga meno per qualsiasi ragione il contratto di aggiornamento ed assistenza decade anche la Licenza d'Uso del programma e l'Utente non potrà più utilizzare il relativo prodotto software.

I prodotti software sono forniti all'Utente in Licenza d'Uso non esclusiva e non trasferibile; la proprietà di tali prodotti resta quindi tassativamente riservata a BIVI o ai suoi eventuali danti causa.

È facoltà della BIVI modificare il contenuto dei prodotti software oggetto di fornitura, in relazione ad intervenute modifiche normative e/o evoluzioni tecnologiche.

La titolarità dell'utilizzo della Licenza d'Uso dei prodotti software oggetto dell'ordine di fornitura, oltre ad essere subordinata alla permanenza di un valido contratto di aggiornamento e assistenza, è altresì subordinata all'integrale pagamento del corrispettivo pattuito, costituito dal prezzo di Licenza d'Uso o dai canoni di aggiornamento/assistenza, qualora gli stessi siano comprensivi anche del prezzo della Licenza d'Uso, dovuti in base al contratto sottoscritto dall'Utente. In caso di mancato pagamento nei termini pattuiti del corrispettivo dovuto, così come sopra definito, l'Utente decadrà dal diritto di utilizzazione dei prodotti e/o dei servizi software BIVI, fatta salva ogni altra azione prevista dalla vigente normativa sul diritto d'autore da parte del Produttore o dei suoi danti causa.

2.2 DECORRENZA, DURATA E RECESSO

Relativamente alla cessione della Licenza d'Uso, il contratto si conclude con il ricevimento da parte del Fornitore del Modulo d'ordine debitamente compilato e sottoscritto dall'Utente, fatta salva la facoltà del Fornitore di rifiutare l'ordine entro 8 giorni dal ricevimento.

La durata del contratto e le modalità di recesso sono regolate dall'art. 1.5 delle presenti Condizioni Generali.

È comunque facoltà della BIVI sospendere o cessare l'aggiornamento e/o l'assistenza di uno o più prodotti software, qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche rendessero obsoleti i prodotti o eccessivamente onerosi l'aggiornamento e/o l'assistenza.

Nel caso il modulo d'ordine preveda la corresponsione periodica di un canone, ovvero di un corrispettivo fatturato su base annuale, l'esercizio del recesso comporterà comunque in capo all'Utente l'addebito dei restanti canoni ancora dovuti fino alla scadenza originaria del contratto, allo stesso modo, se il corrispettivo è stato fatturato in via anticipata per l'intera annualità, l'Utente non avrà diritto allo storno di quanto già corrisposto nonchè di competenza fino alla scadenza originaria del contratto.

2.3 CONDIZIONI D'USO DEI PRODOTTI SOFTWARE

Il prodotto software contiene materiale oggetto di diritti esclusivi della BIVI o dei suoi danti causa.

L'uso del programma è consentito solo su macchine in possesso dell'Utente che ha sottoscritto l'ordine di fornitura.

Il programma non può essere modificato o collegato ad altri senza l'autorizzazione scritta del Produttore o dei suoi danti causa; in ogni caso ogni copia integrale, parziale o modificata sarà soggetta alle presenti condizioni.

Sono altrimenti vietati la riproduzione ed il trasferimento a qualsiasi titolo dei prodotti software.

Il prezzo dei prodotti software è sempre da considerarsi al netto di eventuali costi di assistenza all'installazione. Ogni prestazione aggiuntiva sarà pertanto oggetto di contrattazione separata e verrà fatturata all'Utente ai prezzi di listino in vigore al momento della conclusione del contratto.

2.4 SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO

2.4.1 AGGIORNAMENTO ORDINARIO

Rientrano nel servizio di Aggiornamento Ordinario i seguenti servizi:

- ✓ rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard, sviluppate da BIVI, rese necessarie da nuove disposizioni di legge
- ✓ rendere disponibili i miglioramenti tecnici, sviluppati da BIVI, apportati ai prodotti software standard
- ✓ rendere disponibili le rettifiche, apportate da BIVI, ad errori riscontrati nei prodotti software.

Il servizio di Aggiornamento Ordinario si riferisce ai prodotti software BIVI nella configurazione standard, privi cioè delle eventuali modifiche e/o personalizzazioni sviluppate su richiesta dell'Utente.

2.4.2 AGGIORNAMENTO STRAORDINARIO

Rientrano nel servizio di Aggiornamento Straordinario gli aggiornamenti che comportano la modifica dei tracciati record, il cambiamento della base dati, la creazione di nuovi archivi o aventi comunque una rilevante incidenza sull'insieme delle procedure e/o sulle modalità di integrazione, anche in dipendenza di provvedimenti di legge.

2.4.3 CONSEGNA DEGLI AGGIORNAMENTI

La consegna degli aggiornamenti viene effettuata per via telematica, rendendo disponibile il contenuto dell'aggiornamento e la relativa documentazione nell'Area riservata del sito BIVI, a cui l'Utente può accedere per il download. È tuttavia facoltà del Fornitore dell'aggiornamento effettuare la consegna mediante spedizione dei relativi supporti.

In entrambi i casi la distribuzione dell'aggiornamento, per via telematica o mediante spedizione, prevede un contributo alle spese di distribuzione.

BIVI, anche al fine di soddisfare particolari esigenze di tempestività, pubblica sul proprio sito Internet aggiornamenti e comunicazioni utili all'Utente. L'Utente si impegna a consultare periodicamente le informazioni pubblicate sul sito Internet della BIVI, il cui contenuto si considera portato a conoscenza dell'Utente decorse 24 ore dalla pubblicazione.

2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA

2.5.1 ASSISTENZA ORDINARIA

Il servizio di Assistenza Ordinaria garantisce all'Utente il supporto sull'uso delle procedure installate, effettuato a distanza mediante la procedura Assistenza on line (AOL), servizio telematico reso disponibile da BIVI.

A fronte di diverse specifiche esigenze organizzative, il servizio di assistenza ordinaria può essere erogato mediante e-mail o telefono.

2.5.2 ASSISTENZA STRAORDINARIA

Rientrano nel servizio di Assistenza Straordinaria, e non sono pertanto compresi nel contratto di assistenza ordinaria, i seguenti interventi, riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ✓ Assistenza all'installazione
- ✓ Assistenza telematica, mediante collegamento agli archivi dell'Utente
- ✓ Assistenza on site

Il prerequisito per l'erogazione del servizio di Assistenza in modalità telematica è che l'Utente disponga delle attrezzature hardware e software necessarie allo scopo, restando quindi a carico dell'Utente l'eventuale fornitura ed installazione di tali apparecchiature.

Il servizio di Assistenza in sito viene erogato dal Fornitore alle condizioni e nei limiti indicati ad uopo sul Modulo d'ordine relativo alla fornitura software. Le richieste di intervento eccedenti tali limiti devono pertanto essere oggetto di specifico accordo.

2.6 CORRISPETTIVI

2.6.1 CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI AGGIORNAMENTO ED ASSISTENZA ORDINARIA

Il canone relativo alla prestazione dei servizi di Aggiornamento e Assistenza Ordinaria è, per l'anno solare di decorrenza del contratto, quello indicato nel prospetto riportato sul Modulo d'ordine.

Per gli anni successivi, tale canone varierà in misura corrispondente alla variazione positiva dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo, calcolata al 31 ottobre di ogni anno. I canoni devono essere corrisposti in via anticipata, con scadenza all'inizio del periodo di riferimento, mediante ricevuta bancaria o altro mezzo di pagamento equivalente, con addebito delle spese di incasso. Quando non sia diversamente specificato, il canone si intende a scadenza annuale.

Quando la Licenza d'Uso dei prodotti software oggetto di aggiornamento e assistenza sia soggetta a limitazioni del volume di attività, il canone si intende pattuito con riferimento ai limiti di volume di attività indicati sul relativo modulo contrattuale.

L'eventuale superamento dei limiti di volume pattuiti comporta l'adeguamento della licenza d'uso e del canone al volume superiore di attività, con riferimento al listino in vigore.

Gli eventuali servizi di aggiornamento straordinario (di cui all'art. 2.4.2) non sono compresi nel canone; le condizioni di fornitura relative a tali servizi saranno preventivamente definite dal Fornitore.

Si rammenta come esplicitato al punto 4.1.3. "Decorrenza, Durata e Recesso" che l'esercizio del recesso comporterà comunque in capo all'Utente l'addebito dei restanti canoni ancora dovuti fino alla scadenza originaria del contratto e allo stesso modo, se il corrispettivo è stato fatturato in via anticipata per l'intera annualità, l'Utente non avrà diritto allo storno di quanto già corrisposto nonchè di competenza dovuto fino alla scadenza originaria del contratto.

2.6.2 CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA STRAORDINARIA

In assenza di diversa specifica indicazione, gli interventi effettuati nell'ambito del servizio di Assistenza Straordinaria sono fatturati all'Utente sulla base delle tariffe, risultanti dal listino prezzi del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento è stato effettuato.

Nel caso di interventi di assistenza straordinaria effettuati mediante collegamento telematico, il corrispettivo dovuto viene calcolato computando sia il tempo di analisi, sia il tempo di effettivo collegamento telematico.

2.7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

2.7.1 PREREQUISITI

Il servizio di Assistenza, nei termini suddetti, viene svolto dal Fornitore, il quale è impegnato ad effettuare gli interventi di assistenza nell'ambito del normale orario di lavoro e con le modalità comunicate all'Utente.

L'Utente è responsabile della gestione della procedura di salvataggio dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni a programmi, archivi e dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

La mancata sottoscrizione del contratto, che regola la prestazione del servizio di Assistenza software, e comunque qualsiasi intervento operato autonomamente dall'Utente, libera il Fornitore da ogni responsabilità in merito al buon funzionamento del software installato.

2.7.2 RISERVATEZZA

Il Fornitore si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività dell'Utente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì ad impegnare eventuali terzi coinvolti nel rapporto per motivi tecnici, a mantenere riservate tali informazioni.

2.8 SERVIZI STRUMENTALI

Si definiscono come servizi strumentali tutti quei servizi accessibili via internet che BIVI mette a disposizione degli Utenti dei suoi prodotti e servizi software, per finalità di aggiornamento, formazione ed assistenza.

Per fruire di tali servizi l'Utente è tenuto ad acquisire le relative credenziali di accesso mediante registrazione sulla piattaforma BIVI/web, registrazione in difetto della quale BIVI è liberata dagli obblighi di aggiornamento ed assistenza oggetto dei contratti regolati dalle presenti Condizioni Generali di contratto. Le credenziali di accesso saranno rilasciate al Titolare del contratto.

Rientrano in questa tipologia i seguenti servizi:

- ✓ Servizi Info di prodotto
- ✓ Servizio AOL - Assistenza - on line
- ✓ Servizio Assistenza remota BIVI
- ✓ Servizio di distribuzione aggiornamenti per via telematica
- ✓ Servizio di formazione a distanza

Quando non sia diversamente stabilito mediante accordo con singoli Utenti, con conseguente definizione di un corrispettivo specifico, il diritto di accesso a questi servizi è collegato, oltre che alla registrazione dell'Utente, anche alla permanenza di un contratto di aggiornamento e assistenza relativo ad uno o più dei prodotti software o servizi a cui il servizio strumentale fa riferimento. Di conseguenza, in caso di cessazione, per qualsiasi causa, del rapporto contrattuale inerente il prodotto software o servizio, cessa per l'Utente il diritto di accedere ad uno o più dei servizi strumentali sopra indicati.

SEZIONE 3 - SERVIZI BIVI

3.1 OGGETTO DEI SERVIZI BIVI

La fornitura dei servizi BIVI è di competenza del Partner o altra struttura abilitata da BIVI.

Rientrano nell'oggetto dei servizi BIVI tutte le attività finalizzate a garantire il corretto funzionamento del sistema informativo dell'Utente; il servizio BIVI si esplica sui componenti software che presiedono alla gestione del sistema e/o delle sue unità periferiche.

3.2 PREREQUISITI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA BIVI

3.2.1 SICUREZZA DEL SISTEMA

L'Utente è responsabile della gestione della procedura di salvataggio, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni a programmi, archivi e dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

Qualsiasi intervento operato autonomamente dall'Utente, ovvero la mancata sottoscrizione del contratto che regola la prestazione del servizio di Assistenza BIVI, libera il Fornitore da ogni responsabilità in merito al funzionamento del sistema.

3.2.2 AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA

L'Utente è responsabile del regolare aggiornamento del software di base oggetto dei servizi BIVI, in particolare quando tale aggiornamento sia prerequisite richiesto dal Fornitore per adeguarlo alle specifiche richieste dagli aggiornamenti e/o dal rilascio di nuove versioni dei programmi applicativi BIVI; le patch di aggiornamento e/o le nuove versioni del software di base devono essere acquisite dall'Utente con regolare Licenza d'Uso.

L'erogazione dei servizi BIVI è subordinata al regolare aggiornamento del software di base; pertanto il mancato aggiornamento del software di base, ovvero l'installazione di patch di aggiornamento o nuove versioni del software di base non regolarmente acquisite dall'Utente, libera il Fornitore da ogni obbligo di prestazione del servizio di Assistenza BIVI.

Salvo diversa indicazione riportata sul Modulo d'ordine, il servizio di aggiornamento (acquisizione di Licenza d'Uso e relativa installazione) del software di base non è compreso nel servizio di Assistenza BIVI, e deve pertanto essere oggetto di specifico accordo con il Fornitore di riferimento.

Il Fornitore non è responsabile per eventuali malfunzionamenti dei prodotti software BIVI derivanti dal mancato aggiornamento del software di base come sopra definito.

3.3 EROGAZIONE DEI SERVIZI BIVI

3.3.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA BIVI ORDINARIA

Il servizio di Assistenza BIVI Ordinaria garantisce all'Utente il supporto sull'utilizzo e sulle funzionalità del software di base installato, effettuato con le seguenti modalità:

- ✓ Assistenza via e-mail
- ✓ Assistenza telefonica
- ✓ Assistenza telematica, mediante collegamento al sistema operativo dell'Utente
- ✓ Assistenza in sito, alle condizioni e nei limiti indicati sul Modulo d'ordine

Il prerequisite per l'erogazione del servizio di Assistenza mediante collegamento al sistema operativo dell'Utente è che l'Utente disponga delle attrezzature hardware e software necessarie allo scopo, restando quindi a carico dell'Utente l'eventuale fornitura ed installazione di tali apparecchiature.

L'Assistenza BIVI Ordinaria viene effettuata dal Fornitore durante il normale orario di lavoro.

3.3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA BIVI STRAORDINARIA

Rientrano nel servizio di Assistenza BIVI Straordinaria, e non sono pertanto compresi nel contratto di Assistenza BIVI ordinaria, i seguenti interventi, riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ✓ Assistenza in sito eccedente i limiti contrattualmente pattuiti
- ✓ Assistenza BIVI erogata per modificare la configurazione del Sistema Operativo originariamente installato
- ✓ Assistenza BIVI erogata per ripristinare/riconfigurare il software di base a seguito di disfunzioni derivanti da interventi di terzi o dell'Utente

3.4 CORRISPETTIVO DEI SERVIZI BIVI

3.4.1 CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA BIVI ORDINARIA

Il corrispettivo può essere definito secondo due diverse modalità:

- ✓ corrispettivo a canone periodico
- ✓ tariffa a tempo

L'importo del canone periodico e/o della tariffa a tempo è quello indicato sul relativo Modulo d'ordine.

3.4.2 CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA BIVI STRAORDINARIA

I servizi di Assistenza BIVI Straordinaria sono oggetto di fatturazione separata sulla base della tariffa a tempo risultante dal listino prezzi del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento è stato effettuato.

SEZIONE 4 - SERVIZI CLOUD

4.1 NORME COMUNI AI SERVIZI CLOUD

4.1.1 OGGETTO DEI SERVIZI CLOUD

Si definiscono servizi cloud i servizi forniti da BIVI agli Utenti e fruibili esclusivamente via internet, riferiti alle seguenti tipologie:

- ✓ Servizi di gestione applicativa: utilizzo delle soluzioni applicative BIVI via internet.
- ✓ Servizi di infrastruttura tecnologica: accesso via internet alle soluzioni applicative BIVI per le quali è stata autonomamente acquisita dall'Utente la relativa Licenza d'Uso.

4.1.2 PREREQUISITI DI ACCESSO

Per accedere ai servizi cloud, l'Utente dovrà dotarsi di sistema di connessione e materiale hardware e software idonei a consentire l'accesso medesimo.

La verifica della compatibilità, così come la compatibilità delle apparecchiature di connessione scelte dall'Utente, sono a totale carico dell'Utente medesimo, sia per i costi conseguenti che per le responsabilità ad esse inerenti. Di conseguenza, BIVI non potrà essere ritenuta, neanche in parte, responsabile per qualsiasi vizio, difficoltà, discontinuità o impossibilità di accesso e/o di utilizzo dei servizi e delle risorse messe a sua disposizione per via telematica, derivanti dalle compatibilità indicate al comma precedente, ovvero da qualsiasi altra carenza riconducibile sia al software che all'hardware dell'Utente.

L'Utente riconosce esplicitamente che i registri elettronici (log) del sistema, realizzati e conservati a cura di BIVI, costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti relativi all'accesso ai servizi.

4.1.3 DECORRENZA, DURATA E RECESSO

I contratti sottoscritti per la fornitura di servizi cloud hanno decorrenza dalla data di accettazione della richiesta da parte di BIVI. L'accettazione sarà di norma comunicata mediante messaggio di posta elettronica contestualmente all'abilitazione richiesta dall'Utente, fatta salva la facoltà di BIVI di non accettare la richiesta di attivazione ai servizi cloud, senza obbligo di motivazione.

La durata ed il recesso del contratto sono regolate secondo quanto previsto dall'art. 1.5 delle Condizioni Generali, fatto salvo che per i servizi fatturati a consuntivo, per i quali il contratto ha durata a tempo indeterminato, con facoltà di disdetta di ciascuna delle parti avente effetto dal momento in cui la disdetta è ricevuta dall'altra parte.

È comunque facoltà della BIVI sospendere o cessare l'erogazione, l'aggiornamento e/o l'assistenza di uno o più servizi cloud, qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche rendessero obsoleti i servizi o eccessivamente onerosi l'aggiornamento e/o l'assistenza.

4.1.4 RISERVATEZZA DELLE PASSWORD DI ACCESSO

BIVI fornisce, all'indirizzo di posta elettronica specificato dall'Utente, il codice identificativo e le indicazioni necessarie per definire in autonomia le necessarie chiavi di accesso personale.

L'Utente è tenuto a conservare e custodire le chiavi di accesso nella massima segretezza e sicurezza ed è direttamente responsabile per qualsiasi danno che l'uso improprio della password, sia diretto che da parte di terzi, dovesse arrecare a BIVI.

In caso di perdita o furto di una chiave di accesso l'Utente dovrà immediatamente comunicare il fatto a BIVI a mezzo di posta elettronica certificata.

BIVI provvederà, non appena ragionevolmente possibile in orario lavorativo, a sospendere il servizio.

4.1.5 ABILITAZIONE SOGGETTI TERZI

L'Utente è contrattualmente responsabile del corretto uso dei servizi erogati; ciò premesso, allo stesso viene riconosciuta la facoltà di condividere l'accesso al servizio con soggetti terzi individuati nel Modulo d'ordine, nel presupposto che la condivisione delle applicazioni oggetto del servizio sia funzionale allo svolgersi della sua attività.

Ferma restando la responsabilità esclusiva dell'Utente nei confronti di BIVI per quanto concerne l'uso del servizio, è facoltà dell'Utente stabilire quali attività di gestione sono di sua competenza e quali di competenza di terzi, definendo di conseguenza il profilo degli operatori che accedono al servizio di Gestione Applicativa.

Inoltre, l'Utente si impegna a rispettare e a far rispettare ai soggetti terzi eventualmente abilitati le norme e le condizioni qui definite. In ogni caso, l'Utente sarà ritenuto responsabile per eventuali usi impropri del servizio effettuati da soggetti da lui abilitati.

4.1.6 PERMANENZA DEI DATI E DOCUMENTI

BIVI è impegnata a fare quanto in suo potere per garantire l'integrità dei dati inseriti nel sistema.

Ciò premesso, la disponibilità dei servizi di gestione di dati e documenti avviene per il tramite dei servizi digitali offerti da DocuMi srl a socio unico, PI: IT12281740154, un qualificato "Trust Service Provider" che offre servizi di conservazione documentale digitalizzando i processi documentali e assicurando la loro validità nel tempo. Detto supporto tecnico non esonera l'Utente dagli obblighi normativi legati alla conservazione di registri di carico e scarico e in generali di quei dati, informazioni e/o documenti previsti dalla normativa di riferimento, emessi dalle procedure BIVI o immessi in formato elettronico nella procedura di archiviazione, per i quali la normativa prescrive la conservazione. Pertanto, BIVI non potrà essere ritenuta responsabile degli eventuali danni derivanti all'Utente dalla mancata osservanza di tali obblighi normativi.

Salvo diverso specifico accordo e fatto salvo quanto previsto ai punti 4.2.3 e 4.2.7, BIVI avrà la facoltà di eliminare dal sistema i dati e i documenti immessi quando sia decorso un periodo di cinque anni dalla chiusura dell'esercizio a cui tali dati e/o documenti si riferiscono. In relazione ai servizi di cui all'art. 4.2.2, punto d), BIVI eliminerà i dati e i documenti presenti nel sistema decorsi i termini definiti normativamente.

4.1.7 SOSPENSIONE DEI SERVIZI PER MANUTENZIONE

BIVI avrà la facoltà di interrompere l'erogazione dei servizi cloud, senza obbligo di preavviso, quando l'interruzione non sia dipendente da motivi ad essa imputabili.

BIVI non è comunque tenuta ad avvisare l'Utente nel caso in cui l'interruzione di tali servizi sia inferiore alle 4 ore ovvero sia collocata nell'orario notturno o festivo e sia dovuto ad esigenze di manutenzione.

È invece tenuta a dare preavviso di almeno 24 ore nel caso in cui l'interruzione dei servizi cloud sia pianificabile con tale anticipo e l'interruzione prevista ecceda le 4 ore.

4.1.8 LUOGO DI TRATTAMENTO DEI DATI

Ai fini dell'erogazione dei servizi regolati nella presente sezione, BIVI si avvale del Trust Service Provider avente la seguente ragione sociale "DocuMi srl a socio unico", PI: IT12281740154, ovvero potrà avvalersi di piattaforme tecnologiche di terzi, assicurando, che i trattamenti vengano effettuati solo verso soggetti che forniscano adeguate garanzie.

In nessun caso la sede BIVI potrà essere individuata dall'Utente quale luogo di conservazione dei registri di carico e scarico rifiuti.

4.2 SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA

4.2.1 OGGETTO DEI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA

Rientrano nel concetto di Gestione Applicativa tutti i servizi che presuppongono l'accesso via internet ad applicazioni di BIVI o dalla stessa distribuite, di tipo amministrativo, gestionale, fiscale e documentale rese disponibili su infrastruttura tecnologica di proprietà BIVI o di cui BIVI ha acquisito la disponibilità.

Per quanto non specificatamente regolato dalle presenti condizioni si rinvia alla documentazione commerciale pubblicata sul sito BIVI ed alle condizioni particolari riportate sul Modulo d'ordine.

4.2.2 SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE

Nell'ambito dei servizi di Gestione Applicativa, BIVI consente all'Utente di:

- a) archiviare i documenti emessi dalle procedure BIVI.
- b) effettuare in autonomia le operazioni finalizzate alla realizzazione del ciclo di conservazione digitale di documenti in formato elettronico emessi dalle procedure BIVI.
- c) condividere i documenti emessi dalle procedure BIVI, ovvero altri documenti autonomamente generati, abilitando soggetti terzi all'accesso.

L'Utente ha la più ampia facoltà di inserire, copiare, distribuire, acquisire ed eliminare i documenti di competenza dell'Utente e/o dei soggetti terzi dall'Utente abilitati al servizio.

4.2.3 STRUMENTI A SUPPORTO DELLA CONSERVAZIONE DIGITALE

Ai fini delle operazioni di cui all'art. 4.2.2, punto b), BIVI rende disponibili all'Utente gli strumenti tecnici e procedurali per effettuare il ciclo di conservazione digitale dei documenti emessi dalle procedure BIVI, ovvero altri documenti autonomamente generati ed inseriti nel sistema, secondo i requisiti della normativa vigente.

La gestione del ciclo di conservazione avviene mediante accesso alle procedure di conservazione rese disponibili dal fornitore individuato per detto scopo, come sopra meglio individuato, il quale rende disponibili apposite piattaforme tecnologiche, assicurando, che i trattamenti vengano effettuati, sotto l'esclusivo controllo e responsabilità dell'Utente; in nessun caso BIVI riveste, con riferimento ai documenti conservati dall'Utente, il ruolo di Responsabile della Conservazione, Responsabile del Servizio di Conservazione o di Delegato alla Conservazione. Sarà cura dell'Utente, nel corso del ciclo di conservazione, verificare la leggibilità dei documenti conservati.

4.2.4 CONTENUTO DEI DOCUMENTI GESTITI

L'Utente potrà utilizzare lo spazio messo a disposizione da BIVI, inserendo nel sistema i propri dati. L'Utente assicura che le informazioni leggibili sull'applicativo sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto di terzi. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di BIVI per ipotesi di pubblicazione non autorizzata di informazioni immesse nello spazio a disposizione dell'Utente.

L'Utente si obbliga a malleare e tenere indenne BIVI da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite, sostenute o addebitate a BIVI quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte dell'Utente degli obblighi e delle garanzie previste in questo articolo e, comunque, connesse alle informazioni presenti e alla immissione delle informazioni nello spazio a lui riservato, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo, comprese quelle eventualmente derivanti da azioni e/o contestazioni di terzi in ordine ad ipotetici trattamenti di dati personali effettuati in violazione di legge.

4.2.5 CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA

I servizi di Gestione Applicativa si intendono erogati a fronte del pagamento di un canone mensile anticipato, così come specificato nel Modulo d'ordine sottoscritto con la richiesta di attivazione.

Salva diversa previsione contenuta nel Modulo d'ordine, i canoni sono dovuti in via anticipata, con scadenza al 1° giorno di ogni mese; il primo canone decorre dal 1° giorno del mese successivo all'attivazione dei servizi.

In caso di superamento dei limiti di volume contrattualmente definiti, BIVI provvederà all'adeguamento del canone periodico all'effettivo utilizzo, con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno in cui si è verificato il superamento nei limiti massimi di spazio fisico definiti dalle diverse classi previste dal listino.

4.2.6 VARIAZIONI DEL LISTINO PREZZI

Salvo esplicita diversa indicazione riportata sul Modulo d'ordine, i servizi cloud forniti da BIVI si intendono erogati a fronte di un corrispettivo fissato in base agli accordi delle Parti interessate.

Relativamente ai servizi che comportano il pagamento di un canone periodico, l'Utente avrà il diritto di recedere dal contratto senza essere vincolato ai termini di preavviso a fronte di variazioni che comportino un aumento del corrispettivo superiore al 25%.

4.2.7 EFFETTI DELLA CESSAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA

La cessazione del servizio di Gestione Applicativa, a qualunque causa dovuta, comporta la cessazione del diritto di utilizzare il servizio per inserire nuovi dati e nuove informazioni nel sistema informativo. BIVI provvederà ad eliminare i dati dal sistema informativo decorsi 60 giorni dalla cessazione del servizio, senza necessità di ulteriore avviso all'Utente o al soggetto terzo abilitato.

4.3 SERVIZI DI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

4.3.1 OGGETTO DEI SERVIZI DI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

I servizi di infrastruttura tecnologica consistono nella messa a disposizione, da parte del Fornitore, dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi necessari alla fruizione per via telematica dei prodotti software BIVI. I servizi di infrastruttura tecnologica vengono erogati da BIVI nel presupposto che siano finalizzati alla fruizione dei prodotti software BIVI, prodotti che devono formare oggetto di contratto specifico di Licenza d'Uso, aggiornamento ed assistenza con BIVI. È facoltà di BIVI, nel caso di cessazione a qualsiasi causa dovuta del contratto di Licenza d'Uso, aggiornamento ed assistenza dei prodotti software BIVI intercorrente con l'Utente, cessare contemporaneamente l'erogazione dei servizi di infrastruttura tecnologica.

Più in particolare, si tratta dell'insieme dei seguenti servizi:

- ✓ Diritto di accesso da parte dell'Utente al sistema informativo centrale, reso disponibile dal Fornitore con i requisiti indicati nel Modulo d'ordine e relativo allegato tecnico, per l'utilizzo delle applicazioni di cui ha acquisito regolare Licenza d'Uso
- ✓ Servizi BIVI relativi al sistema informativo centrale, inteso come parte dell'infrastruttura tecnologica gestita dal Fornitore
- ✓ Servizio di installazione automatica degli aggiornamenti relativi a correzioni e implementazioni delle procedure (micro-aggiornamenti) e degli aggiornamenti di prodotto
- ✓ Servizio di installazione delle nuove versioni di prodotto
- ✓ Servizi di interconnettività
- ✓ Gestione della Sicurezza dei trattamenti e dei dati ad essi connessi

Per quanto non specificatamente regolato dalle presenti condizioni si rinvia alle condizioni particolari riportate sul Modulo d'ordine.

4.3.2 GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO PERIFERICO

Per Sistema Informativo Periferico si intende la parte di infrastruttura tecnologica gestita direttamente dall'Utente e da questi utilizzata per accedere ai servizi di infrastruttura tecnologica.

È impegno dell'Utente garantirne la perfetta efficienza, avvalendosi a questo fine di uno specifico servizio di Assistenza BIVI regolato da un separato accordo con il soggetto incaricato del servizio di aggiornamento e assistenza del software applicativo BIVI.

4.3.3 IMPEGNI DEL FORNITORE

Il Fornitore risponde della corretta gestione delle procedure di salvataggio concordate e definite con l'Utente con le modalità, alle condizioni e nei limiti contrattualmente pattuiti.

4.3.4 IMPEGNI DELL'UTENTE

L'Utente è responsabile del corretto utilizzo dell'infrastruttura tecnologica e delle applicazioni messe a sua disposizione nell'ambito del presente accordo, nonché della corretta gestione del sistema periferico da lui utilizzato.

Qualsiasi intervento non conforme a quanto qui previsto, operato autonomamente dall'Utente, libera il Fornitore da ogni responsabilità in merito al funzionamento del sistema, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni a programmi, archivi e dati presenti nel sistema al momento dell'effettuazione dell'intervento.

L'Utente si impegna a utilizzare correttamente le credenziali di accesso al sistema informativo centrale che verranno attribuite dal Fornitore, nonché le altre ulteriori credenziali di accesso generate dall'Utente stesso per i propri collaboratori; il Fornitore si riserva il diritto di accedere al sistema con credenziali di amministrazione per le attività di controllo e manutenzione previste dal contratto.

4.3.5 CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Il corrispettivo è definito sotto forma di:

- ✓ Contributo di attivazione del sistema informativo centrale ed eventualmente del sistema periferico
- ✓ Canone mensile di servizio per l'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi BIVI
- ✓ Tariffe per prestazioni a richiesta

I canoni sono dovuti in via anticipata, con scadenza al 1° giorno di ogni mese; il primo canone decorre dal 1° giorno del mese successivo all'attivazione dei servizi a carico del sistema centrale.