

CGS: DOCUMENTO INTEGRATIVO AL CONTRATTO DI FORNITURA

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E ASSISTENZA (CGS ASSIST)

Identificativo del contratto:

Le presenti condizioni si riferiscono ai seguenti Servizi/Forniture identificati nel modulo o relazione d'ordine, così denominati: S-ASSIST – S-CMS ASSIST – S-MAIL ASSIST.

Tutti faranno capo alle condizioni generali del contratto (CGC Principali) che regoleranno, in forma generale, le condizioni che accomunano qualunque fornitura effettuata da S4U, sia essa avvenuta in forma diretta che indiretta.

Premesso che:

- in tutte le vendite effettuate da S4U, il contratto di fornitura si compone e si costituisce, del presente documento CGS integrato ad altri documenti richiamati (Cfr. CGC - Art.4 - Struttura e Conclusione del contratto).
- per la sola regolamentazione della messa a disposizione del servizio oggetto della fornitura è stata rimandata la regolamentazione dello stesso a separate condizioni integrative (CGS);
- l'accettazione del presente documento, anche se non identifica alcuna anagrafica riferita al cliente, è nominativo al soggetto identificato in fase d'ordine o nella procedura di acquisto;
- dei diversi servizi e/o opzioni oggetto del presente documento si dovrà tenere conto, in fase di esamina della specifica regolamentazione, solamente dei servizi acquistati dal cliente e dettagliatamente indicati nel modulo o relazione d'ordine.

Tutto ciò premesso e ritenuto, le parti convengono quanto segue in unico contesto con la superiore narrativa.

Le premesse, con la loro portata dichiarativa/autocertificativa, formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Dal momento della effettiva conclusione del contratto, inoltre, si considera annullata e sostituita ogni precedente e diversa intesa verbale o scritta eventualmente intervenuta tra le parti.

1) Oggetto delle CGS

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (CGS) disciplinano le modalità ed i termini con cui S4U DataNet S.r.l. (di seguito "S4U"), con sede legale in Bagheria - via S. Di Pasquale, 15 - P. IVA 06159150827, iscrizione camera di commercio di Palermo - n. REA PA301903, fornisce al Cliente identificato nella procedura d'acquisto, parte complementare ed essenziale del presente contratto, i servizi di supporto e/o di assistenza a particolari attività, come la configurazione di moduli software e/o di interfacce a carattere informatico di tipo CMS (di seguito "S-CMS ASSIST"), la configurazione di Mail system e/o di caselle di posta (di seguito "MAIL ASSIST"), o ancora attività di supporto e/o di assistenza da eseguire a favore di particolari attività specificate e opportunamente regolate. Ognuno dei detti servizi è corrispondente ad una offerta commerciale prescelta dal Cliente, anche durante la procedura eseguita on line sul sito web www.s4udatanet.it, specificatamente riportata nel modulo o relazione d'ordine che riassume l'ordine che il cliente ha compilato ed inoltrato ad S4U.

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (CGS) richiameranno e disciplineranno anche eventuali servizi, licenze e quant'altro legati alle attività ritenute.

2) Definizioni

Nel seguito del presente contratto si farà riferimento alle seguenti denominazioni tecniche:

CMS: acronimo di Content Management System, è un framework e un sistema di gestione e pubblicazione contenuti libero strutturato per la realizzazione rapida di siti web. Nel nostro contesto si fa riferimento ad un software open source concesso su licenza d'uso GPL.

Web Applications: soluzione software operante in ambito web, supportata da apparati server.

S-CMS ASSIST: attività di configurazione di apparati e/o di interfacce a carattere informatico operati per software concessi su licenze open source.

MAIL ASSIST: attività di configurazione di caselle di posta.

Contratto di fornitura: insieme documentale composto da: Condizioni Generali di Contratto (CGC) unite alle presenti CGS, a qualsiasi altro documento e/o nota integrativa posti all'accettazione del cliente (anche intese come CGS ulteriore), e al modulo o relazione d'ordine.

Tutti insieme formano il contratto di fornitura e regolano l'intero rapporto di vendita avvenuta tra S4U ed il cliente.

3) Oggetto del servizio

Il Servizio di Assist consiste nella fornitura da parte di S4U al Cliente di professionalità, mezzi, e strumenti di cui la stessa è ordinariamente dotata, al fine di supportare il cliente in determinate attività di configurazione, supporto, e assistenza di ampio genere. La tipologia di attività che S4U andrà a svolgere per il cliente è di volta in volta definita per singole attività specificate.

4) Durata

Ad esclusione di eventuale fornitura espressamente fornita con l'impegno di concedere al cliente il pagamento del solo costo unico, quindi fornita a progetto, le attività oggetto del presente articolo, se non diversamente specificato, sono fornite per la durata periodica indicata in fase d'ordine, e sono pertanto sottoposte al pagamento di un canone periodico ricorrente, oltre il costo unico eventualmente concordato, qualora il cliente li mantenga al maturare del corrispondente rinnovo. Ciascuno dei diversi servizi richiederà, pertanto, il pagamento di un canone periodico che, oltre a sostenere eventuali attività di aggiornamento, nei casi di evidente malfunzionamento impegnerà S4U a mantenere funzionanti le soluzioni offerte in fase di fornitura, eccetto l'onere di intervenire per eventuali cambiamenti strutturali e/o di policy imposti o esercitati da fattori o soggetti indipendenti dalla stessa.

5) Condizioni del servizio ASSIST

Il Servizio Assist, detto anche Help4U, viene fornito al cliente a seguito dell'acquisto effettuato sul relativo pannello di controllo e/o sul sito web di S4U, o in seguito a diverso accordo raggiunto tra le parti.

Il Servizio Assist consiste nella fornitura/somministrazione da parte di S4U al Cliente di professionalità, mezzi e strumenti di cui la

stessa è ordinariamente dotata, al fine di supportare il cliente in singole attività a pagamento unanquantum quali, configurazione, supporto tecnico/informatico, attività di analisi, consulenza o assistenza di ampio genere, etc., comunque tutte attività fornite a progetto nonché attività periodiche sottoposte al pagamento di un canone quali, manutenzione o assistenza periodica, mantenimento attivo di funzioni, mantenimento della compatibilità dei sistemi, etc. e comunque interventi di competenza riconducibile all'attività offerta da S4U. Il Servizio Assist viene offerto da S4U per la sola attività separatamente definita, entro i limiti tecnici e di risorsa di cui la stessa dispone, e alle condizioni e alle modalità distintamente concordate.

Infatti, qualunque attività di assist dovrà essere espressamente concordata tra il cliente ed S4U con separato modulo o relazione d'ordine che ne determini i corrispondenti requisiti e costi.

- Qualunque delle attività concordate sarà operata direttamente da S4U, o da personale dalla stessa incaricato, esclusivamente presso la sede operativa di quest'ultima. Infatti, se non diversamente pattuito tra le parti ed espressamente concordato il luogo dell'intervento, è esclusa ogni ipotesi di trasferte presso altri luoghi o presso altre sedi che non siano quelle stabilite da S4U. I casi di attività esterna dovranno risultare concordati dalle parti e comprensivi di opportuni e ulteriori costi d'intervento. In tal caso, quest'ultimi costi impegneranno S4U a raggiungere l'indirizzo eventualmente definito, rimanendo questo obbligato ad accogliere chiunque si presenti a nome di S4U, alla data e all'ora stabilita, con un margine di ritardo giustificato, quantificato in un massimo di 45 minuti. Qualora S4U giunga all'indirizzo indicato, e in quell'occasione resti impossibilitata a prestare la propria attività per qualsiasi ragione o motivo causato dal cliente, quest'ultimo avrà l'obbligo di pagare ugualmente l'ammontare delle somme dovute per il singolo intervento oltre che calcolare e versare anche la tariffa oraria maturata nel caso di prolungata attesa.

Si fa presente che, in tutti i casi a tariffa oraria, l'ora intera inizierà a considerarsi tale se superati i primi 15 minuti di attività, e sarà solo questa prima fase che resterà prezzata a tantum al quarto di ora maturata. Tutto ciò che andrà oltre il 16° minuto verrà considerato ora intera di prestazione e così a seguire, oltre ciascuna ora maturata, si considereranno ore intere tutti gli scatti che eccederanno l'effettiva ora appena superata (scatti per ore intere anche se di parziale durata).

In tutti i casi di prestazione oraria avranno incidenza di maturata ora anche le eventuali fasi di pre e post prestazione, considerando il totale ore complessivo la risultanza ricavata dal cumulo di tutto il tempo dedicato al singolo cliente.

6) Condizioni del servizio S-CMS ASSIST

6.1 - Il Servizio S-CMS Assist viene richiesto dal cliente a seguito dell'acquisto effettuato sul relativo pannello di controllo e/o sul sito web di S4U, o in seguito a diverso accordo raggiunto tra le parti, e consiste nella fornitura da parte di S4U al Cliente di una misurata attività di configurazione tecnica esercitata al fine di rendere accessibile uno dei software/Web Application open source denominato CMS. Tali CMS sono solitamente reperibili in rete e concessi gratuitamente sotto la relativa licenza d'uso, anche se, in tale circostanza, S4U proporrà al cliente la possibilità di scegliere tra quelli che la stessa riterrà opportuno sottoporre. Il servizio S-CMS Assist non richiede alcun intervento tecnico di installazione e nessuna configurazione iniziale lato server da parte del cliente, in quanto è direttamente S4U ad occuparsi di questa prima configurazione esercitata sui server individuati, dopo aver concordato separatamente con il cliente la tipologia del servizio di hosting che quest'ultimo intenderà acquistare a parte. Il servizio S-CMS Assist impegnerà S4U nella sola configurazione iniziale lato server, associando anche uno o più nomi a dominio tra quelli acquistati dal cliente, escludendo ogni ulteriore impegno di configurazione e composizione effettiva del sito e fornitura di qualsiasi componente server, sia essa lato hardware che software.

Si stabilisce che l'attività finalizzata a configurare detta composizione ideale della WebApplication rimarrà a totale carico del cliente: scelta della veste grafica da rappresentare in rete, sezioni operative della struttura, attivazione di nuove pagine, installazione di plug-in, e gestione di ogni altra opzione disponibile all'interno del pannello generale del software attivando ed adattando ciascuna funzione alla propria esigenza (accesso da amministratore del CMS).

Trattandosi di software/WebApplications volti a rappresentare sul web la tipologia di attività che il cliente intenderà organizzare per se, e trattandosi di software/WebApplications che il cliente da adesso potrà utilizzare autonomamente, si stabilisce tra le parti che avvenuta la configurazione iniziale e consegnate al cliente le credenziali di livello amministratore generale (username e password di massimo accesso al pannello di gestione del CMS), da quel momento S4U non presterà più altre attività di assistenza né avrà alcun altro obbligo riguardo la funzionalità del software se non espressamente concordate tali attività. Al cliente resterà ogni ulteriore libertà di pubblicazione di tutti i contenuti predisposti nei campi autogestibili del software CMS (nuovo sito web): inserimento/modifica/cancellazione di articoli, pagine, categorie, media (audio, foto, video, flash, ecc.).

7) Condizioni del servizio MAIL ASSIST

Il Servizio Mail Assist viene richiesto dal cliente a seguito dell'acquisto effettuato sul relativo pannello di controllo e/o sul sito web di S4U, o in seguito a diverso accordo raggiunto tra le parti, e consiste nella fornitura da parte di S4U al Cliente di un'attività finalizzata a creare e configurare nuove caselle di posta elettronica e/o la modifica e configurazione di caselle di posta già esistenti.

L'attività fornita con l'acquisto del servizio Mail Assist impegna S4U nella sola configurazione tecnica di dette caselle, per il solo numero di caselle specificate, al fine di renderle funzionanti e utilizzabili in rete e praticabili al cliente stesso tramite credenziali di accesso (username e password) che S4U dovrà fornire per consentirne le normali attività di consultazione ed invio della posta. Le caselle di cui verrà richiesta la creazione/modifica dovranno già essere acquistate dal cliente tramite uno dei servizi forniti da S4U (es. MAIL5, FullMAIL). Il servizio MAIL Assist non comprende il supporto alla configurazione di tali caselle su propri programmi di posta, né su proprio pc o sul proprio smartphone, supporto per il quale dovrà essere richiesta appositamente una diversa sessione di assistenza tecnica. Il numero indicato in associazione al servizio (es. MailAssist5) corrisponde a n.5 attività di configurazione esercitata su un massimo di n. 5 caselle di posta.

CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Le condizioni sopra-dette risultano accettate dal cliente ai sensi della legge sui rapporti conclusi fuori sede o a distanza

Firma riservata al cliente ai sensi dell'Art. 4.4 delle CGC (SOMMINISTRAZIONE/FORNITURA DI SERVIZI)

FIRMA _____