

**A DISPOSIZIONI GENERALI****1. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Le Condizioni Generali (CG) si applicano a tutti i servizi di Studio Informatica SA (di seguito "SISA") riguardanti il Software as a Service (in seguito denominato Servizio SaaS) e relativi servizi di progetto.

**2. SERVIZIO SAAS****2.1 PRESTAZIONI E CONCETTO**

L'utilizzo del software come servizio SaaS avviene tramite accesso remoto; non viene effettuata alcuna installazione del software SaaS in ambiente IT del cliente. Il servizio SaaS comprende le seguenti prestazioni:

- Predisposizione del servizio SaaS da parte di SISA per l'utilizzo da parte del cliente in accesso remoto e concessione dei diritti di utilizzo necessari per il software SaaS
- Manutenzione del servizio SaaS da parte di SISA durante il periodo contrattuale
- Predisposizione della capacità di server per archiviazione e backup dei dati specifici del cliente generati durante l'utilizzo del servizio SaaS
- Assistenza del cliente nella risoluzione di problemi applicativi tramite un servizio di helpdesk.

**2.2 SOFTWARE SAAS****2.2.1 CONFIGURAZIONE DEL SOFTWARE SAAS**

SISA offre al cliente la possibilità di utilizzare il software SaaS tramite un accesso esterno come parte del servizio SaaS. A tale scopo, presso il centro di calcolo SISA in Svizzera sono messi a disposizione sia il software SaaS sia la potenza di calcolo necessaria per il suo utilizzo. Ciò consente al cliente di accedere al software SaaS senza una copia locale, ovvero usando una piccola quantità della propria potenza di elaborazione.

Per utilizzare il software SaaS, il cliente ha a disposizione una propria area virtuale all'interno del centro di calcolo SISA. Il centro di calcolo SISA e l'area virtuale del cliente sono accessibili online tramite accesso remoto. L'uso della connessione dati fino al punto di accesso del centro di calcolo SISA avviene a spese e a rischio del cliente.

L'ambito delle prestazioni del servizio Saas messo a disposizione da SISA è definito nel "Contratto per l'uso dei servizi SaaS nel centro di calcolo SISA".

**2.2.2 DIRITTI DI UTILIZZO DEL SOFTWARE SAAS**

Nell'ambito del servizio SaaS, SISA garantisce al cliente un diritto personale, non esclusivo, non trasferibile, non sublicenziabile di utilizzo del software SaaS. Il software SaaS può essere utilizzato esclusivamente all'interno dell'apposita area virtuale del cliente nel sistema del centro di calcolo SISA.

Il suddetto diritto di utilizzo non trasferisce nessun altro diritto sul software, in particolare nessuna proprietà e nessun diritto di proprietà intellettuale. Il diritto di utilizzo è limitato agli utenti iscritti e registrati all'interno dell'azienda del cliente. In particolare, il cliente non è autorizzato ad accordare a terzi la possibilità di utilizzo. Le aziende collegate al cliente sono considerate terze parti.

Gli esiti di elaborazione generati dall'uso del software SaaS possono essere liberamente utilizzati dal cliente e riprodotti senza limitazioni. Al cliente è vietato l'uso del software SaaS in modo illegale o per scopi illeciti. In particolare, tramite il software SaaS non è lecito elaborare dati ottenuti illecitamente o che violano i diritti di terzi. Non è consentito scaricare il software SaaS nonché trasmetterlo a terzi.

**2.2.3 DOCUMENTAZIONE**

E' possibile scaricare online il manuale utente in formato PDF. Ulteriore documentazione scritta non rientra nel servizio fornito.

L'ambito del diritto di utilizzo della documentazione equivale a quello del software SaaS.

**2.3 FORNITURA DELLA CAPACITÀ DEL SERVER, BACKUP DEI DATI E ARCHIVIAZIONE**

Insieme al servizio SaaS, al cliente verrà fornito lo spazio per l'archiviazione dei dati in un'area virtuale nel volume definito in base alla sezione B Service Level Agreement (SLA). L'area virtuale del cliente è protetta da accessi non autorizzati e dalla perdita di dati tramite l'utilizzo di procedure di sicurezza e di backup all'avanguardia. Se si verifica una perdita di dati di lavoro del cliente internamente a SISA o nel centro di calcolo, SISA eseguirà un backup gratuito dell'ultima versione salvata. Si escludono in tal caso eventuali ulteriori pretese nei confronti di SISA, in particolare anche richieste di risarcimento danni, se e nella misura in cui SISA non sia responsabile in virtù di disposizioni di legge obbligatorie. Se fosse necessario un backup dei dati per un motivo non imputabile a SISA, quest'ultima può richiedere un rimborso al cliente per tale operazione, secondo il suo listino prezzi in vigore.

Nel periodo di validità del contratto e per 90 giorni dopo la fine del contratto, il cliente può ritirare i suoi dati salvati su un supporto convenzionale dietro pagamento di un corrispettivo secondo il listino prezzi in vigore.

**3. OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE DEL CLIENTE****3.1 INFRASTRUTTURA IT INTERNA DEL CLIENTE**

L'utilizzo del servizio SaaS richiede un corrispondente sistema informatico all'avanguardia con accesso esterno operativo. Questo sistema funge da Client per l'utilizzo dell'applicazione fornita.

Il cliente è tenuto a utilizzare una protezione antivirus di ultima generazione per garantire una comunicazione sicura e fluida con il centro di calcolo SISA.

SISA sarà lieta di assistere il cliente nella scelta di appropriati componenti dell'infrastruttura.

**3.2 CANALE DI COMUNICAZIONE CON IL CENTRO DI CALCOLO SISA**

La creazione del collegamento al centro di calcolo SISA e la gestione del necessario Client di calcolo per l'utilizzo del software applicativo rientrano nell'ambito delle responsabilità del cliente.

Se necessario, durante la manutenzione il cliente consentirà a SISA di accedere da remoto ai Clients. Se l'accesso remoto non è possibile per ragioni imputabili al cliente, quest'ultimo si farà carico di tutti i costi aggiuntivi sostenuti da SISA.

**3.3 REGISTRAZIONE E STAMPA**

Per l'utilizzo della funzione SaaS è richiesto un accesso corretto, con ID utente e password. Il Cliente notificherà prontamente a SISA le modifiche alle autorizzazioni degli utenti. È vietato l'uso del servizio SaaS da parte di utenti non registrati presso SISA o registrati con un nome utente diverso da quello personale.

Le stampanti necessarie per stampare gli esiti operativi o i documenti devono essere gestite dal cliente. SISA imporrà con il cliente i requisiti e le configurazioni della stampante appropriati fintantoché si tratti di documenti in formato stampabile (ad esempio formulari, etichette).

**3.4 PROTEZIONE DELLE PASSWORD**

Il cliente si impegna a mantenere segreti i nomi utente personali e le password corrispondenti e a renderli non accessibili a terzi.

**3.5 BACKUP DEI DATI E ARCHIVIAZIONE DEI DATI DEL CLIENTE**

I dati di lavoro nel centro di calcolo SISA vengono sottoposti a procedure standard di salvataggio e backup. Per i dati e i documenti per i quali il cliente commissiona in via aggiuntiva l'archiviazione elettronica prevista dalla legge (ad esempio, Declare-it Safe, Digital Dossier ecc.), SISA garantisce la conformità giuridica dell'archivio e la sua inalterabilità per un periodo di 10 anni o per la durata contrattualmente concordata. L'archiviazione viene effettuata in conformità con il diritto svizzero (Ordinanza sui libri di commercio, Olc).

Per tutti gli altri dati e documenti soggetti ad archiviazione, il cliente deve garantire, attraverso procedure appropriate, che questi vengano anche archiviati in conformità con la legge. Per i dati, che vengono trasmessi dal cliente a SISA, il cliente crea copie di backup interne.

**3.6 MODIFICHE ALL'INFRASTRUTTURA IT DEL CLIENTE**

Il Cliente garantisce, senza consultare SISA, che non apporgerà alcuna modifica alla struttura fisica o digitale della rete, al software o al funzionamento dei Clients utilizzati e che non utilizzerà dispositivi, software o altri dati che potrebbero portare a tali modifiche. Il cliente si impegna inoltre ad astenersi da qualsiasi tentativo di accedere a dati di terze parti.

**3.7 UTILIZZO CONTRATTUALE CONFORME ALLA LEGGE**

Il cliente si impegna a utilizzare tutti i contenuti messi a sua disposizione tramite il servizio SaaS esclusivamente come previsto dalle disposizioni e solo per uso proprio. Il cliente deve astenersi dall'uso improprio e da manipolazioni illecite. In particolare, il cliente deve assicurarsi di avere il diritto di elaborare i dati di lavoro relativi a terzi in termini di legge sulla protezione dei dati.

**3.8 SEGNALAZIONI DI RISCHI PER LA SICUREZZA O OPERATIVI**

Il cliente s'impegna a notificare tempestivamente a SISA qualsiasi circostanza che possa influire sulla sicurezza o sul funzionamento del servizio SaaS. A tal fine, il cliente adotterà tutte le ragionevoli misure che consentano di identificare le compromissioni e le loro cause o che ne facilitino l'eliminazione.

**3.9 NOTIFICA DI ERRORI E MALFUNZIONAMENTI**

Eventuali errori o malfunzionamenti del software SaaS devono essere segnalati a SISA immediatamente alla constatazione tramite l'helpdesk SISA definito nella sezione B Accordo del Service Level Agreement.

**4. COMPENSO, FATTURAZIONE, MORA****4.1 COMPENSO**

Il cliente paga a SISA per l'utilizzo del servizio SaaS un canone mensile che comprende il costo di base e il costo del modulo (licenza). Vengono inoltre addebitate mensilmente le spese di transazione in base al volume. Oltre a ciò, verrà addebitato un costo annuale per la manutenzione del software SaaS e per la fornitura di nuove versioni del software SaaS (costo di manutenzione) e per il supporto all'utente (costo dell'helpdesk). Le tariffe applicabili sono stabilite nel "Contratto per l'uso dei servizi SaaS presso il centro di calcolo SISA".

**4.2 TERMINI DI PAGAMENTO E RITARDI**

Le tariffe saranno addebitate come segue:

- canone di utilizzo (costo base e costo del modulo): mensile a posteriori
- spese di transazione: mensile a posteriori

- costo di manutenzione e costo dell'helpdesk: annualmente in anticipo o in base a un accordo separato.

Tutte le fatture devono essere pagate dal cliente al netto entro 30 giorni dalla data della fattura sul conto specificato da SISA.

Le fatture che non vengono contestate per iscritto entro il termine di pagamento si considerano accettate.

Se il cliente non adempie agli obblighi di pagamento, SISA ha il diritto di richiedere interessi di mora del sei per cento (6%) dopo la scadenza del termine di pagamento senza ulteriore sollecito. In caso di ritardo nel pagamento superiore a 60 giorni, SISA ha inoltre il diritto di sospendere il servizio SaaS, con un tempo limite di notifica di 5 giorni fino al ricevimento del pagamento.

**4.3 COMPENSAZIONE DEI CREDITI**

La compensazione di qualsivoglia pretesa di una delle parti contraenti è consentita solo con crediti dell'altra parte riconosciuti per iscritto o legalmente stabiliti.

**5. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E GARANZIA LEGALE****5.1 DIRITTI SUL SOFTWARE SAAS**

Tutti i diritti di proprietà intellettuale sul software SaaS sono esclusivamente di SISA o dei suoi licenziatari. I diritti di utilizzo del software SaaS da parte del cliente sono disciplinati infine al capoverso 2.2.2.

Se una parte terza avanza pretese nei confronti del cliente a causa di una presunta violazione dei diritti di proprietà intellettuale in Svizzera relativi al servizio SaaS utilizzato dal cliente conformemente al contratto, il cliente è tenuto a informare immediatamente SISA per iscritto della pretesa presentata e ad autorizzarla alla difesa, ivi compresa la conclusione di un accordo, nonché a supportarla in misura appropriata e ragionevole. Se tali prerequisiti sono stati soddisfatti, SISA si farà carico della difesa e di tutti i costi e i risarcimenti di danni subiti dal cliente tramite sentenza passata in giudicato.

Se SISA ritiene che il servizio SaaS violi o possa violare il diritto di proprietà intellettuale di terzi in Svizzera, SISA effettuerà a sua discrezione e a proprie spese modifiche intese a eliminare la possibile violazione dei diritti di proprietà intellettuale, oppure avvierà delle trattative per acquisire i corrispondenti diritti da terzi meglio autorizzati.

**5.2 DIRITTI SUI DATI DI LAVORO DEL CLIENTE**

Tutti i diritti sui dati di lavoro del cliente trasmessi al centro di calcolo SISA o generati attraverso l'uso del servizio SaaS sono riservati esclusivamente al cliente o ai suoi licenziatari o fornitori di dati. Il cliente rimane sempre il proprietario dei dati. SISA ha il diritto di elaborare i dati di lavoro del cliente come parte della gestione del servizio SaaS in conformità con questo contratto.

Il cliente manleva SISA da qualsiasi pretesa di terze parti nei confronti di SISA per l'uso illecito del servizio SaaS o per la violazione della privacy o dei diritti di proprietà intellettuale di terzi da parte del cliente e rimborsa SISA per tutte le spese di difesa legale e altri danni. Inoltre, SISA ha il diritto di risolvere il contratto con effetto immediato.

**6. GARANZIA PER VIZI DELLA COSA VENDUTA**

SISA fornirà i servizi richiesti ai sensi del contratto tramite personale tecnico adeguatamente formato e un'infrastruttura tecnica appropriata in conformità con le consuete precauzioni operative allo scopo di mantenere il servizio SaaS nel rispetto delle condizioni contrattuali e risolvere malfunzionamenti nel software SaaS il prima possibile. Inoltre, si applicano le disposizioni del Service Level Agreement (SLA) di cui alla sezione B.

I rimedi giuridici resi contrattualmente disponibili per il cliente in caso di violazione della garanzia sono determinanti; ulteriori o altri reclami del cliente restano disciplinati solo da disposizioni di legge cogenti.

## **7. RESPONSABILITÀ**

### **7.1 AMBITO DI APPLICAZIONE**

Per qualsiasi danno diretto materiale o patrimoniale causato al cliente da SISA derivante da o in connessione con l'adempimento del contratto per qualsiasi motivo giuridico (come consegna tardiva, mancato o non corretto adempimento, negligenza grave o violazione della garanzia per vizi della cosa venduta), SISA si assume la responsabilità entro un anno contrattuale fino all'importo del compenso pagato dal cliente per l'utilizzo del servizio SaaS negli ultimi 12 mesi prima del verificarsi del danno.

### **7.2 IMPEDIMENTO DELL'ADEMPIMENTO DI SAAS**

SISA non sarà ritenuta responsabile qualora le venisse impedito di fornire prestazioni tempestive e appropriate ai sensi del presente contratto per motivi che sfuggono al suo controllo. Le date previste per l'adempimento saranno estese in base alla durata delle circostanze al di fuori del controllo di SISA.

### **7.3 ESCLUSIONE**

Il cliente è l'unico responsabile dell'uso del software e degli esiti operativi.

È esclusa qualsiasi responsabilità o obbligo da parte di SISA derivante da o in relazione all'intervento improprio o tardivo del cliente, all'uso non corretto del software, alla perdita di dati e a danni indiretti o consequenziali quali mancati profitti, risparmi non realizzati, spese aggiuntive del cliente o pretese di terze parti.

### **7.4 RESPONSABILITÀ PER AGENTI AUSILIARI**

SISA è responsabile per atti e omissioni dei suoi agenti ausiliari come per i propri.

### **7.5 ULTERIORE RESPONSABILITÀ**

In ogni caso, è fatta riserva per un'ulteriore responsabilità dovuta alle disposizioni di legge cogenti.

## **8. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI**

### **8.1 RISERVATEZZA**

Entrambe le parti contraenti si impegnano reciprocamente, come pure i propri agenti ausiliari, al mantenimento della riservatezza di tutti i documenti e delle informazioni non generalmente note, che si riferiscono alla sfera professionale della controparte e che sono messi a loro disposizione durante la preparazione e l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, compreso il contenuto di queste CG e dei relativi contratti. Quest'obbligo rimane fintantoché sussista un interesse legittimo, anche dopo la conclusione dei rapporti contrattuali.

### **8.2 PROTEZIONE DEI DATI**

Le parti contraenti sono consapevoli che la conclusione e l'adempimento del presente contratto possono comportare il trattamento di dati personali relativi alle parti contraenti, ai loro dipendenti, ai subappaltatori ecc. A tale proposito, con il presente contratto accettano che tali dati possano essere utilizzati per elaborare e mantenere i loro rapporti commerciali e che possano essere comunicati a terzi come l'Amministrazione federale delle dogane e ai subappaltatori in Svizzera. In tali casi, la parte divulgante assicurerà adeguate disposizioni organizzative, tecniche e contrattuali per garantire la protezione dei dati.

SISA rispetta le leggi ed i regolamenti svizzeri in ambito di protezione dei dati, ed il trattamento dei dati di lavoro del

cliente, che vengono trasmessi a SISA o che sono generati tramite l'utilizzo dei servizi SaaS per conto del cliente stesso. Non appena i dati non saranno più necessari per i suddetti scopi, saranno cancellati. SISA non si qualifica come titolare di alcuna raccolta di dati, ma come responsabile dell'elaborazione degli ordini del cliente.

## **9. DURATA E RISOLUZIONE**

### **9.1 ENTRATA IN VIGORE**

L'inizio del servizio SaaS per il cliente è specificato nel contratto. Il prerequisito per l'inizio del servizio SaaS è che il cliente abbia debitamente compilato il modulo di registrazione per l'utilizzo del servizio e che SISA abbia fornito al cliente la conferma di registrazione e la password di accesso.

### **9.2 DURATA E TERMINE**

Il contratto con il cliente è stipulato per un periodo indefinito. Può essere risolto per iscritto da ciascuna delle parti dopo un periodo minimo di 24 mesi con un preavviso di 6 mesi alla fine del trimestre, la prima volta con effetto dalla scadenza del periodo minima. Dopo 24 mesi il contratto è rinnovato per un periodo indefinito e con un periodo di preavviso di 6 mesi alla fine di ogni trimestre.

### **9.3 DISDETTA STRAORDINARIA**

Ciascuna delle parti ha il diritto di recedere dal contratto con effetto immediato. Tale evento si presenta se l'altra parte viola seriamente le disposizioni importanti del contratto, nonostante un avvertimento scritto a mezzo lettera raccomandata e la fissazione di un termine ragionevole. Ciò vale anche per inosservanza dello SLA ai sensi della sezione B delle CG, ma solo a condizione che il mancato rispetto dello SLA non sia stato causato dai componenti dell'infrastruttura del cliente.

In caso di ritardo di pagamento da parte del cliente, SISA può risolvere il contratto solo dopo aver stabilito un ragionevole termine ultimo per l'adempimento e dopo aver inoltrato mediante lettera raccomandata la minaccia di ricorrere al diritto di recesso. SISA si riserva il diritto di sospendere il servizio SaaS conformemente al capoverso 4.2.

## **10. DISPOSIZIONI FINALI**

### **10.1 CONTENUTO DEL CONTRATTO**

I presenti termini e condizioni generali CG e tutti i contratti basati su di essi disciplinano in modo definitivo i rapporti tra le parti contraenti e sostituiscono le negoziazioni e la corrispondenza condotte prima della conclusione del contratto. In caso di discrepanze, gli ultimi termini e condizioni contrattuali validi prevarranno sui presenti termini e condizioni.

SISA si riserva il diritto di modificare o estendere ragionevolmente la portata del servizio SaaS con un periodo di preavviso di 2 mesi alla fine del trimestre o di interrompere i servizi che non sono più conformi allo standard attuale. In questo caso il cliente ha la possibilità di risolvere il contratto con un preavviso di un mese alla fine del trimestre.

### **10.2 FORZA MAGGIORE**

Le parti contraenti sono esenti dall'obbligo di prestazione in base al contratto fintanto che e nella misura in cui l'inadempimento dei servizi è dovuto al verificarsi di circostanze di forza maggiore. Per cause di forza maggiore si intendono, ad esempio, guerre, scioperi, sommosse, espropriazioni, tempeste, inondazioni e altre calamità naturali, nonché altre circostanze non imputabili alle parti. Ciascuna parte contraente deve informare prontamente e per iscritto la controparte di eventuali casi di forza maggiore.

**10.3 FORMA SCRITTA**

Per essere valide, modifiche e aggiunte ai presenti termini e condizioni o al contratto devono essere presentate in forma scritta. Si può rinunciare a tale requisito formale solo tramite accordo scritto.

**10.4 COMUNICAZIONI**

Le comunicazioni per l'esercizio dei diritti e degli obblighi derivanti dal presente contratto devono essere inoltrate per iscritto, tramite lettera, fax o e-mail, con successiva lettera di conferma agli indirizzi delle parti indicati sul frontespizio del contratto.

**10.5 CAUSE DI NULLITÀ PARZIALE**

Qualora singole disposizioni o parti di questi termini e condizioni o un contratto corrispondente risultassero nulli o inefficaci, ciò non pregiudicherà la validità del resto del contratto. In tal caso, le parti contraenti adegueranno il contratto in modo tale da raggiungere per quanto possibile lo scopo originariamente perseguito con la parte divenuta nulla o inefficace.

**10.6 CESSIONE E TRASFERIMENTO**

SISA può trasferire i contratti ad un'altra società collegata. Per offrire i servizi previsti dal contratto, SISA ha la facoltà di avvalersi di fornitori terzi (subappaltatori), tenendo conto della protezione dei dati.

**10.7 LEGGE APPLICABILE**

Questo contratto è disciplinato dal diritto svizzero, ad esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980.

**10.8 COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Entrambe le parti contraenti si impegnano a cercare un accordo reciproco concordato in buona fede in caso di divergenze d'opinione relative al presente contratto.

Se, nonostante gli sforzi delle parti, non si raggiunge un accordo in forma amichevole, il giudice ordinario presso la sede legale della SISA è competente in via esclusiva per la risoluzione di tutte le controversie derivanti da o in connessione con questo contratto, con riserva del diritto da parte di SISA di raggiungere il cliente presso la sua sede.

**B SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)****1. ORARI DI REPERIBILITÀ**

Il centro di calcolo SISA è a disposizione dei clienti come segue:

- Lunedì - Venerdì 01.00 - 24.00
- Sabato e Domenica 01.00 - 20.00
- Festivi 01.00 - 24.00

In casi eccezionali e su richiesta del cliente, gli orari di reperibilità possono essere temporaneamente prolungati. Questo può essere concordato dal cliente con SISA per iscritto, con un periodo di notifica di 4 settimane. SISA si impegna a fornire questo servizio aggiuntivo quando possibile.

**2. DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA**

La disponibilità del centro di calcolo SISA è almeno del 99,0%.

**3. CAPACITÀ E DURATA DI ARCHIVIAZIONE**

La capacità di archiviazione fornita al cliente in un'area virtuale del centro di calcolo SISA corrisponde al volume di dati elaborati in un periodo di 5 anni dalla data della prima archiviazione di dati per ogni transazione commerciale. Può essere messo a disposizione un ulteriore spazio di archiviazione o durata dell'archiviazione tramite il pagamento di una tariffa separata.

**4. ARCHIVIAZIONE**

Per i prodotti e i servizi SISA, che includono l'archiviazione conforme alle leggi, SISA garantisce la memorizzazione conforme alla legge dei dati archiviati e la loro immutabilità per un periodo di 10 anni, o per la durata contrattuale concordata.

**5. FINESTRA DI MANUTENZIONE**

Al di fuori degli orari di reperibilità specificati al punto 1, i servizi SaaS normalmente non sono disponibili per il cliente per garanzia di sicurezza, interventi di manutenzione ecc. Una volta al mese SISA può estendere temporaneamente la finestra di manutenzione al fine settimana. Ciò può anche comportare restrizioni durante i tempi di accesso. Ciò è previsto per estensioni dell'hardware, aggiornamenti di release per il software operativo e applicativo, estensioni della comunicazione e altri lavori programmabili. Durante la manutenzione, l'uso del servizio SaaS può essere solo limitato o impossibile. SISA notificherà in anticipo al cliente tali interventi, per lettera o via e-mail.

**6. GESTIONE DI SITUAZIONI ECCEZIONALI IMPREVEDIBILI**

Eventi che non possono essere influenzati da SISA possono eventualmente comportare tempi di inattività a breve termine del centro di calcolo. In tale situazione eccezionale, SISA si adopererà per effettuare il ripristino nel più breve tempo possibile, e comunque entro un massimo di 24 ore. Si riserva un ragionevole prolungamento di tale termine secondo i singoli casi. Il lavoro di ripristino dell'intero sistema ha sempre maggiore priorità rispetto alla disponibilità del sistema per un singolo cliente.

Gli obblighi di cui sopra non si applicano a SISA se l'errore o l'interruzione sono dovuti a circostanze che esulano dal controllo di SISA. In particolare, questo include malfunzionamenti derivanti dall'uso di hardware, software e componenti per la comunicazione non forniti da SISA.

**7. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

SISA non si assume alcuna responsabilità per il mantenimento della disponibilità del sistema e per i tempi di disponibilità nelle seguenti aree:

- infrastruttura di comunicazione fino al centro di calcolo SISA (ad esempio linee e componenti di comunicazione del cliente, fornitori/provider di servizi di rete)
- infrastruttura IT presso il cliente, come ad esempio Clients, ossia pc, software di comunicazione, stampanti, firewall ecc.

SISA si presta volentieri ad assistere il cliente nella scelta dei componenti di soluzione dell'infrastruttura.

**8. RISOLUZIONE DEGLI ERRORI DI SOFTWARE**

Gli errori nel software SaaS verranno rimossi da SISA entro un tempo ragionevole. Gli errori secondari che non causano alcuna alterazione significativa delle funzioni verranno rimossi tramite gli aggiornamenti forniti con le nuove versioni.

**9. MODIFICHE DELLO SLA**

Le modifiche al presente SLA possono essere apportate da SISA, con un preavviso di 2 mesi, alla fine di un trimestre.

## C Helpdesk e supporto

### 10. COMPONENTI

I servizi di helpdesk di SISA includono il supporto per:

- software applicativo SISA inclusi gli aggiornamenti
- hardware e infrastruttura di comunicazione
- supporto e aggiornamenti presso l'infrastruttura del centro di calcolo SISA

### 11. SPECIFICA DELLA PRESTAZIONE

#### 11.1 FORNITURA DELLE PRESTAZIONI DELL'HELP DESK

Messa a disposizione di

- personale e risorse infrastrutturali
- creazione di un accesso remoto al sistema del cliente, se appropriato e necessario
- comprensione del sistema informatico, della piattaforma informatica e dell'infrastruttura di comunicazione.

#### 11.2 SUPPORTO INDIVIDUALE TELEFONICO E DA REMOTO

A) supporto telefonico a distanza per applicazioni SISA come informazioni e supporto remoto (se le strutture tecniche sono disponibili) per

- supporto utente per il software applicativo
- assistenza nel determinare e risolvere problemi che non si fondano su errori di programma
- supporto per errori o funzioni software
- informazioni su procedure doganali e informazioni doganali specifiche

B) supporto telefonico all'infrastruttura per

- hardware
- infrastruttura di comunicazione
- Supporto generale IT

il supporto verrà fornito sotto forma di Unit conformemente al "Contratto per l'uso dei servizi SaaS nel centro di calcolo SISA".

#### 11.3 MODIFICHE, AGGIORNAMENTI TARIFFARI E GESTIONE DEI CERTIFICATI

Per le applicazioni soggette a modifiche, necessarie per adempiere a requisiti giuridici o ufficiali o specificate dai partner commerciali del cliente (ad esempio modifiche tariffarie, modifiche ai dati anagrafici, installazione e aggiornamenti di certificati o altre modifiche avviate dalla Direzione generale delle dogane), verranno apportati ampliamenti o aggiornamenti funzionali tenendo conto delle Unit fornite.

#### 11.4 TEMPO DI RISPOSTA

In caso di guasti che influiscono in modo significativo sulla gestione del cliente, si predispone un intervento durante gli orari di reperibilità (cifra 12.4) entro 4 ore dal ricevimento del rapporto di guasto completo. Su richiesta del cliente e in conformità con le tariffe standard indicate nel listino prezzi, SISA può continuare a fornire servizi di manutenzione del software, avviati durante il periodo di reperibilità, al di fuori del normale orario di lavoro. In tutti gli altri casi, il tempo di risposta è di un giorno lavorativo. Il cliente che non ha sottoscritto un accordo di supporto e helpdesk sarà gestito in base alla disponibilità delle risorse. I clienti con accordo di supporto e helpdesk hanno sempre la precedenza.

### 12. OBBLIGHI DEL CLIENTE

#### 12.1 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE

I report di errore devono essere inviati all'helpdesk di SISA tramite [eRequest](#) Management Portal.

I report di errore devono indicare almeno le seguenti informazioni:

- software interessato (applicazione)
- momento della prima occorrenza del guasto
- descrizione del malfunzionamento, in particolare i messaggi di errore generati
- descrizione degli effetti dell'errore sulla gestione del cliente.

#### 12.2 CONCESSIONE DI ACCESSO REMOTO

Il cliente deve soddisfare i seguenti obblighi:

- Garanzia di accesso al suo sistema informatico e alla sua libreria di programmi, ove sia necessario per gli interventi di supporto.
- Fornitura di tempo macchina, supporti dati, documentazione e workstation, nonché altri collegamenti di comunicazione necessari.

#### 12.3 CONFORMITÀ ALLE CONDIZIONI D'USO

- Rispetto delle linee guida comunemente concordate sull'uso del software.
- Uso esclusivo di una versione del software valida e supportata dal produttore e da SISA.

#### 12.4 PRONTO INTERVENTO

Il pronto intervento si estende a tutti i giorni lavorativi e alle festività regionali, dal lunedì al venerdì in orario dalle 07.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00. Sono escluse le festività nazionali.

## D SERVIZI

### 1. PORTATA DEI SERVIZI

Vengono forniti i seguenti servizi:

- configurazione presso il centro di calcolo SISA
- configurazione, test e messa in servizio della comunicazione
- formazione sull'applicazione
- assistenza e messa in servizio
- consulenza sull'interfaccia
- test di interfaccia e messa in servizio
- gestione e coordinamento del progetto
- eventuali servizi opzionali personalizzati

### 2. OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE DEL CLIENTE

Il cliente accetta di fornire i seguenti servizi:

- gestione del progetto da parte di una persona di riferimento tecnicamente preparata, in grado di prendere decisioni e di procedere senza esitazioni. Tale persona coordina tutte le mansioni del cliente e inoltra le informazioni rilevanti per il progetto in modo tempestivo a SISA, a eventuali terzi coinvolti e ai servizi interni del cliente.
- formazione interna degli utenti
- monitoraggio e controllo dei servizi
- concessione dell'accesso a dati e postazioni di lavoro
- esecuzione di test intermedi pertinenti al processo e presa di decisioni provvisorie

### 3. COMPENSO

Tutti i servizi e i costi sono descritti nel "Contratto per l'uso dei servizi SaaS nel centro di calcolo SISA". Eventuali servizi aggiuntivi saranno forniti in base al dispendio.

### 4. MODIFICHE DEL SERVIZIO

Le modifiche del servizio possono essere effettuate in qualsiasi momento. Tali accordi sulle modifiche richiedono la forma scritta.

Se la realizzazione di una richiesta di modifica incide sui termini del contratto, la SISA può richiedere un'adeguata rettifica delle condizioni contrattuali, in particolare l'aumento del compenso o la modifica delle scadenze. I costi per la fornitura delle modifiche del servizio sono applicati in conformità con un preventivo separato o, se non diversamente concordato, secondo il dispendio.