

## Condizioni Generali di Fornitura dell'Assistenza al Software Gestionale

### 1. NATURA DEI SERVIZI

- 1.1 AGGIORNAMENTO GRATUITO del Programma Gestionale** (anche Software Gestionale) fornito da **MACRO Srl**, relativamente a modifiche o aggiornamenti messi a disposizione dal produttore o da **MACRO Srl** (in caso di software di sua proprietà), originate da adeguamenti funzionali dello stesso e/o da adeguamenti dei dati in esso contenuti e/o da modifiche legislative intervenute durante la vigenza del contratto di manutenzione al Software Gestionale, esclusivamente per i moduli in possesso del **CLIENTE**, purchè detti adeguamenti non comportino una modifica sostanziale e/o onerosa del Programma. Nel caso in cui il produttore, per qualsiasi motivo, abbia dichiarato il **Programma Gestionale** o parte di questo, dismesso o fuori produzione, il **CLIENTE** non potrà più pretendere e ricevere, a qualsiasi titolo, alcun tipo di aggiornamento o adeguamento, di qualsiasi natura o motivo. La **MACRO Srl** provvederà a rendere disponibili gli aggiornamenti attraverso il proprio sito INTERNET o tramite invio postale di uno o più supporti digitali, comunque accompagnati dalla relativa documentazione per il caricamento. Nel caso il **CLIENTE** non volesse provvedere autonomamente alla loro installazione e richiedesse l'intervento del personale di **MACRO Srl** ad eseguirli per suo conto, gli eventuali tempi impiegati per il caricamento degli stessi aggiornamenti nel sistema informativo del **CLIENTE** **NON sono compresi** e verranno quindi addebitati a consuntivo alle tariffe orarie in vigore.
- 1.2 AGGIORNAMENTO GRATUITO del database** all'interno del quale vengono memorizzati i dati del Software Gestionale, nel caso sia stato regolarmente contrattualizzato e risultante saldato il corrispettivo relativo al canone annuale di manutenzione. Le modalità del servizio seguono esattamente quelle riportate al punto 1.1.  
Tutti gli aggiornamenti si intendono concessi al **CLIENTE** in licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile, alle medesime condizioni di cui al Contratto di Licenza d'uso.
- 1.3 ACCESSO GRATUITO al SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICO – VIA MAIL e di TELEASSISTENZA VIA INTERNET**, esclusivamente riservato alla soluzione di problemi e/o dubbi e/o suggerimenti riguardanti l'utilizzo del Software Gestionale per i moduli in uso (standard o personalizzati), rientranti e valorizzati nel contratto annuale di assistenza, regolarmente saldato.  
**NON SONO COMPRESI** nel servizio gratuito di Teleassistenza e quindi addebitati alle tariffe orarie in vigore al momento dell'erogazione, i tempi dei collegamenti impiegati per modifiche e/o implementazioni a Report /Personalizzazioni e/o per il controllo degli archivi del **CLIENTE** nel caso di anomalie e/o problemi riscontrati **NON** dovuti ad anomalie e/o errori imputabili direttamente al software gestionale (standard o personalizzato).
- 1.4 INTERVENTI GRATUITI** presso la sede del **CLIENTE**, nel caso di problemi e/o anomalie di funzionamento direttamente imputabili al software gestionale e/o personalizzazioni realizzate da **MACRO Srl**, non risolvibili telefonicamente e solamente quando il collegamento remoto non sia utilizzabile; in quest'ultimo caso **MACRO Srl** si impegna ad intervenire entro 24 ore per la zona di Bologna e

provincia, entro 48 ore fuori provincia ma in ambito regionale, entro 72 ore in regioni limitrofe, nei giorni e orari regolamentati di seguito nell'apposito paragrafo, con il solo addebito delle spese di trasferta nei casi e nelle modalità di cui al paragrafo 1.11 del presente documento.

- 1.5 Accesso ai **CORSI DI AGGIORNAMENTO** sui programmi alle tariffe orarie in vigore.
- 1.6 Accesso al reparto software per il **RECUPERO DI ARCHIVI** eventualmente danneggiati. L'intervento sarà gratuito se causato da errori nel programma gestionale fornito e/o prodotto da **MACRO Srl**. In tutti gli altri casi - (a) mancanza temporanea di corrente, (b) uso errato o improprio dei programmi, (c) difetti dei supporti magnetici o delle memorie di massa (dischi rigidi o floppy disk driver o unità di copia), (d) anomalie di funzionamento nel Sistema Operativo, nelle schede di controllo dell'elaboratore, nelle eventuali connessioni di rete, (e) scrittura sugli archivi ad opera di programmi esterni non sviluppati dal produttore del Software Gestionale o dalla stessa **MACRO Srl** - il servizio verrà addebitato al **CLIENTE** alle tariffe in vigore al momento dell'erogazione.
- 1.7 Accesso al reparto sviluppo software per l'analisi e la realizzazione di procedure personalizzate ai costi da pattuire in sede di preventivo.
- 1.8 Vengono ritenuti **EXTRA-CONTRATTO**, eventuali servizi di conversione e travaso dati, totali o parziali, tra una versione del programma e la successiva, anche nel caso siano previste e messe a disposizione dal produttore, specifiche procedure. Sono inoltre esclusi dai servizi di assistenza al Software Gestionale: (a) interventi di modifica e personalizzazione del Software Gestionale o di parti di esso, (b) fornitura e/o collegamento di nuovi moduli rispetto a quelli in possesso del **CLIENTE**, (c) addestramento all'utilizzo, (d) assistenza tecnica finalizzata alla gestione di problemi e/o malfunzionamenti dovuti alla mancata o errata installazione degli aggiornamenti da parte del **CLIENTE**, (e) servizi di assistenza sistemistica, (f) interventi effettuati non dipendenti da errori presenti nel Software Gestionale.
- 1.9 I servizi di cui al precedente 1.8 saranno prestati solo ove resi possibili dalla disponibilità di personale tecnico di **MACRO Srl** al momento della richiesta di intervento e fatturati separatamente da **MACRO Srl** sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'erogazione della relativa prestazione.
- 1.10 Si precisa, inoltre, che i servizi oggetto del contratto di assistenza al Software Gestionale non comprendono la fornitura di materiali e/o di parti di ricambio.
- 1.11 Qualsiasi tipo di intervento soggetto ad addebito, seguirà quotazioni e modalità riportate sul listino in vigore al momento dell'erogazione, comunque sempre presente sul sito internet [www.macrosrl.it](http://www.macrosrl.it) nell'area Documenti.
- 1.12 **MACRO srl** non si assume alcuna responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori nel software (standard e/o personalizzato) e nel database fornito, ad eventuali suoi aggiornamenti e/o implementazioni, o al non corretto uso dello stesso. L'uso del programma e del database sono a totale rischio del **CLIENTE**, che è obbligato ad un controllo scrupoloso delle procedure, ed è invitato a segnalare il più tempestivamente possibile a **MACRO Srl** eventuali errori onde permetterne una rapida correzione. **MACRO Srl** non garantisce che mediante i Servizi di Assistenza sia possibile risolvere ogni problema di

funzionamento e di corretto utilizzo del Software Gestionale da parte del CLIENTE, né risponderà delle conseguenze dannose eventualmente riconducibili a ritardi e/o inefficienze nell'espletamento dei servizi di assistenza. In ogni caso, la responsabilità di **MACRO Srl** verrà limitata ad un importo massimo pari ai corrispettivi pagati dal CLIENTE, relativamente al Contratto di Assistenza al Software Gestionale, negli ultimi dodici mesi prima del verificarsi dell'evento.

## 2. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

2.1 Il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, tranne i periodi di chiusura di **MACRO Srl**, che provvederà a comunicarlo almeno 15 giorni (di calendario) prima dell'inizio degli stessi, anche attraverso il proprio sito Internet, dal Lunedì al Venerdì nelle attuali fasce orarie:

**9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00**

esclusivamente ai CLIENTI che hanno diritto all'Assistenza Software Gestionale.

2.2 L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni al di fuori da quelli specificati nel presente documento è da ritenersi completamente a discrezione di **MACRO Srl**, che potrà comunque variare tali fasce orarie, previa comunicazione al CLIENTE con un preavviso di almeno 7 giorni (di calendario).

2.3 Il CLIENTE deve dotarsi di un apparecchio telefonico sufficientemente vicino al computer /terminale attraverso il quale utilizza il software gestionale, al fine di evitare tempi improponibili nella soluzione guidata dei problemi.

2.4 Il CLIENTE deve dotarsi di una connessione INTERNET e del software specifico per la teleassistenza indicato da **MACRO Srl**, entrambi installati e collegati su una o più stazioni di lavoro che dispongano dei permessi necessari all'utilizzo del software gestionale, incluso il database contenente i relativi dati, rendendo così possibile l'accesso remoto tra **MACRO Srl** ed il CLIENTE.

2.5 E' obbligo da parte del CLIENTE ripristinare nel più breve tempo possibile le condizioni per il collegamento remoto in teleassistenza, nel caso problemi tecnici al proprio sistema ne impedissero il normale funzionamento.

2.6 E' fatto espresso obbligo al CLIENTE di procedere alla corretta ed il più possibile tempestiva installazione di tutti gli eventuali aggiornamenti resi disponibili, secondo le modalità indicate nella documentazione illustrativa che li accompagnano.

2.7 Tutti i costi inerenti alle apparecchiature elettroniche, programmi, servizi telefonici e/o di rete necessari al fine di usufruire dei Servizi di Assistenza e/o di accedere alle pagine web dedicate agli eventuali Aggiornamenti, sono ad esclusivo carico del CLIENTE.

2.8 I tecnici di **MACRO Srl** effettueranno i Servizi di Assistenza secondo le modalità richieste dal caso specifico, comunque secondo il loro insindacabile giudizio.

### 3. COSTO DEL SERVIZIO

In base ai moduli e alle personalizzazioni acquistati con Licenza d'uso attiva. Nell'anno di prima fornitura e comunque ogni volta vengano implementati nuovi moduli e/o licenze aggiuntive e/o personalizzazioni, verranno addebitati immediatamente i dodicesimi relativi al valore del servizio di assistenza fino al 31/12 dello stesso esercizio.

### 4. CODIZIONI DI PAGAMENTO – MOROSITA' - SOSPENSIONE

4.1 La modalità di pagamento del corrispettivo relativo al valore del canone annuale di assistenza ed aggiornamento al software gestionale sarà con RICEVUTA BANCARIA a scadenza 30 giorni dalla Data Fattura - Fine Mese.

4.2 **MACRO Srl** si riserva la facoltà di **SOSPENDERE**, in tutto o in parte, la fornitura degli eventuali Aggiornamenti e dei Servizi di Assistenza, nei confronti del **CLIENTE** che risulterà in mora sul pagamento dei corrispettivi, anche di una sola parte, per un periodo superiore a trenta giorni, sino all'integrale pagamento di quanto dovuto a titolo di canoni, interessi di mora ed eventuali spese per il recupero del credito, restando inteso che il periodo di sospensione non potrà essere in nessun caso recuperato o rimborsato.

4.3 **MACRO Srl**, nel caso il periodo di mora sopra descritto, si prolunghi oltre i 90 giorni di calendario rispetto alla scadenza originale, **SOSPENDERA'** definitivamente qualsiasi SERVIZIO DI ASSISTENZA AL SOFTWARE GESTIONALE, e darà disposizione all'azienda produttrice di disattivare la collegata licenza d'uso.

### 5. DISATTIVAZIONE LICENZA D'USO

In caso di disattivazione della licenza d'uso del Software Gestionale, il **CLIENTE** perderà immediatamente il diritto di utilizzare il software, gli eventuali moduli personalizzati e le eventuali banche dati e/o servizi online associati allo stesso, fermo restando in ogni caso che il **CLIENTE** potrà continuare a consultare, modificare e/o estrarre i dati archiviati in precedenza tramite il Programma.

### 6. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Senza pregiudizio della previsione di cui al precedente punto **4.3**, **MACRO Srl** avrà facoltà di risolvere il presente contratto con effetto immediato, attraverso semplice comunicazione dello stesso di volersi avvalere della presente clausola, in caso di mancato tempestivo versamento dei corrispettivi di cui al punto **3**.

### 7. DECORRENZA - DURATA DEI SERVIZI - RINNOVO

7.1 L'efficacia del presente contratto è subordinata alla preventiva accettazione, da parte di **MACRO Srl**, dell'ordine relativo al Contratto di licenza d'uso del Software Gestionale, accettazione che potrà avvenire tacitamente mediante attivazione/installazione dello stesso Software Gestionale sul sistema informatico del **CLIENTE**.

7.2 Nell'esercizio di prima fatturazione, la durata del contratto si intende dalla data di installazione fino al 31/12 dello stesso esercizio. Negli esercizi successivi la durata

sarà sempre di 12 mesi e la fatturazione del servizio avverrà entro il mese di Gennaio dell'esercizio di competenza.

7.3 In assenza di disdetta scritta di una delle parti da inviarsi nelle modalità indicate al successivo **punto 8**, almeno tre mesi prima della scadenza, il contratto di assistenza ed aggiornamento al Software Gestionale si rinnova tacitamente per successivi periodi di dodici mesi e sempre alle stesse condizioni.

7.4 Le disdette inviate fuori termine non esonerano il CLIENTE dal pagamento dei canoni che andranno a maturare sino alla scadenza del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al Software Gestionale.

7.5 In caso di scioglimento del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al Software Gestionale, per qualsiasi motivo o causa, si determinerà automaticamente lo scioglimento del collegato Contratto di Licenza d'uso.

7.6 Alla cessazione, per qualsiasi motivo e/o causa, dell'efficacia del Contratto di Assistenza ed Aggiornamento al Software Gestionale (ivi inclusa l'eventuale risoluzione dello stesso prevista al punto 7.3), **MACRO Srl** darà immediato seguito a quanto riportato al precedente **punto 5**.

## 8. COMUNICAZIONI

Salvo che non sia diversamente previsto in altre parti del presente documento:

- tutte le comunicazioni indirizzate al CLIENTE dovranno essere effettuate da **MACRO Srl** a mezzo lettera raccomandata, mail pec o fax ai recapiti che lo stesso CLIENTE dovrà obbligatoriamente mettere a disposizione;
- tutte le comunicazioni del CLIENTE indirizzate a **MACRO Srl** dovranno essere effettuate a mezzo lettera raccomandata, mail pec o fax ai seguenti recapiti:
  - Indirizzo → Macro Srl – Via Persicetana, 14 – 40010 Sala Bolognese – Località Osteria Nuova (BO)
  - mail-pec → [info@pec.macrosrl.it](mailto:info@pec.macrosrl.it)
  - fax → 051/7456990

## 9. ADEGUAMENTI

Il 1° Gennaio di ogni anno, indipendentemente da quando è avvenuta la fornitura dei moduli software standard e/o personalizzati, i singoli valori delle voci che compongono il totale del servizio verranno aggiornati in base alla media delle variazioni percentuali degli indici ISTAT mensili, rispetto agli stessi mesi dell'anno precedente, relativamente agli ultimi 12 mesi pubblicati sul sito ufficiale [www.istat.it](http://www.istat.it), maggiorati a discrezione di **MACRO Srl** fino ad un massimo di cinque punti percentuale e arrotondati, sempre singolarmente, all'Euro superiore.

## 10. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia derivante o comunque relativa al contratto di erogazione dei servizi di assistenza ed aggiornamento al software gestionale, è competente, in via esclusiva, il Foro di Bologna.