

SERVICE DESCRIPTION
INSTALLAZIONE E SETUP SOFTWARE (DELIVERY)
Ver. 1.2 - Aggiornamento del 22/11/2021

*Questa Service Description fa parte del fascicolo contrattuale che contiene:
le Condizioni Generali di Contratto IT*

la **Service Description** (le cui condizioni prevalgono rispetto a quelle presenti nelle Condizioni Generali di Contratto)
l'**Offerta Economica** (le cui condizioni prevalgono rispetto a quelle presenti nella/nelle Service Description)

SOMMARIO

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">1. Descrizione generale2. Avviamento del servizio3. Gestione e mantenimento del servizio4. Garanzia5. Esonero da responsabilità | <ul style="list-style-type: none">6. Concessione in uso del programma software7. Comunicazioni e/o contestazioni8. Esclusione della facoltà di recesso o di modifica del contratto9. Informazioni Aggiuntive |
|---|---|
-

1. DESCRIZIONE GENERALE

Il Fornitore si impegna ad effettuare l'installazione del software pattuito e definito col Cliente in fase di analisi.

I requisiti del software da fornire al Cliente vengono descritti all'interno di una specifica documentazione di progetto, che sarà l'unica fonte deputata a definire i contenuti tecnici del progetto stesso.

La formalizzazione dell'accordo può avvenire:

- in modalità preventiva, in relazione ad un ordine di vendita o a fronte un'analisi software dove siano specificate anche le attività da effettuare da parte del personale SIELCO per l'installazione e l'attivazione del software;

oppure

- a consuntivo (per interventi di modesta entità) previo accordo verbale, seguito da un rapportino tecnico a consuntivo delle attività svolte dal personale SIELCO per l'installazione e l'attivazione del software.

L'installazione del software può essere effettuata:

- On-Premise (su apparati del cliente o nella sua disponibilità)
- sul Cloud di SIELCO
- su Cloud del Produttore del Software
- su altri Cloud di terze parti

L'installazione On-Premise, a seconda dei casi, può essere effettuata sia presso la sede del Cliente, sia presso il laboratorio SIELCO, prima della consegna dell'hardware.

L'impegno di SIELCO consiste nel porsi l'obiettivo di rendere il software installato funzionante e

configurato secondo le specifiche tecniche definite, senza assunzione di obbligo di risultato.

2. AVVIAMENTO DEL SERVIZIO

Le fasi propedeutiche all'avviamento del servizio sono:

- A. Definizione del documento di progetto
- B. Perfezionamento del contratto (offerta e ordine cliente)

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

La gestione del servizio prevede indicativamente le seguenti fasi, (da effettuarsi non necessariamente nell'ordine riportato):

- A. dimostrazione al cliente del prodotto;
 - B. analisi dei requisiti e delle esigenze;
 - C. verifica tecnica preventiva dei requisiti minimi hardware e sistemistici necessari per l'installazione;
 - D. valutazione da parte del Responsabile di Area di SIELCO della attività necessarie per attuare l'installazione e il setup del software (il responsabile di Area per il reparto software identifica le figure di riferimento per tre le aree in cui è suddiviso: Aziende, Ecologia e Studi & Doc);
 - E. definizione della documentazione di progetto: "Analisi" (progetti di modesta entità) o "Project Book";
 - F. offerta commerciale (può essere inserita all'interno del documento di Analisi per i progetti di modesta entità);
- In caso di conferma da parte del Cliente:
- G: conferma d'ordine cliente
 - H. definizione di un piano di installazione, setup e formazione da parte del Responsabile di Area;



- I. Installazione del software;
- J. Setup, anche in più fasi, secondo le modalità concordate e descritte nella documentazione di progetto;
- K. Formazione del Cliente, anche in più fasi, secondo le modalità concordate e descritte nella documentazione di progetto;
- L. Collaudo, anche in più fasi;
- M. Go-Live;
- N. Manutenzione e Assistenza post-avviamento

4. GARANZIA

L'azienda garantisce che i programmi sono stati testati (dal produttore nel caso di programmi standard, da SIELCO nel caso personalizzazione); quindi ci sono tutti i presupposti affinché possano funzionare in conformità alle specifiche tecniche concordate.

Dato che però non è possibile escludere a priori eventuali malfunzionamenti, o disallineamenti rispetto ai requisiti concordati, il Cliente ha l'obbligo di testare i programmi entro sessanta giorni dall'installazione per:

- verificare le funzionalità del software;
- far emergere e denunciare eventuali vizi e difetti.

SIELCO si impegna:

- a riconfigurare il software, ove possibile;
- per la correzione degli eventuali errori ad intervenire con il proprio personale (Software prodotto da SIELCO) oppure segnalando l'anomalia al produttore del software.

Se la segnalazione da parte del Cliente avviene entro i sessanta giorni dalla consegna non vi sarà alcun addebito verso il Cliente; oltre tale periodo, qualunque intervento sul software sarà effettuato previa quotazione al Cliente delle attività necessarie.

5. ESONERO DA RESPONSABILITÀ

SIELCO non risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dall'acquisto, dell'uso o del mancato o inappropriato uso del software oggetto del contratto di vendita.

6. CONCESSIONE IN USO DEL PROGRAMMA SOFTWARE

Il software indicato nella documentazione di progetto viene concesso in uso dal Cliente.

7. COMUNICAZIONI E/O CONTESTAZIONI

Qualsiasi comunicazione e/o contestazione inerente all'esecuzione del presente contratto di vendita dovrà essere inviata a mezzo Pec o raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede ed all'indirizzo indicati di SIELCO.

8. ESCLUSIONE DELLA FACOLTÀ DI RECESSO O DI MODIFICA DEL CONTRATTO

Dalla data di sottoscrizione e di trasmissione della conferma d'ordine da parte del Cliente è esclusa la facoltà di quest'ultimo di recedere totalmente o parzialmente dal contratto, ovvero di chiedere la modifica degli elementi dello stesso.

Nell'ipotesi di recesso dal contratto il Cliente è obbligato al pagamento dell'intero prezzo pattuito per la fornitura. Tale obbligo sussiste anche nella ipotesi in cui, effettuandosi l'acquisto del software tramite un contratto leasing, questo non possa stipularsi per qualsiasi motivo, reso noto dopo la sottoscrizione del contratto.

9. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina

https://sielco.it/condizioni_contrattuali/

Data _____

Firma per accettazione _____