



innobot

Revisione condizioni del 12/03/2011

GENERALITÀ

Queste condizioni regolano i rapporti relativi alla vendita o cessione di prodotti, garanzia ed all'assistenza dei sistemi acquistati dal Cliente ed installati da Innobot Srl, prodotti sia da Innobot Srl che da terzi, nonché su prodotti installati dal Cliente stesso o da terzi, su cui Innobot Srl accetti di fornire assistenza.

Al fine di usufruire del servizio di assistenza telematica, l'utente autorizza Innobot Srl all'installazione e all'eventuale utilizzo di software di connessione da remoto.

1. Orario del servizio di assistenza: Innobot s.r.l. si impegna a prestare il servizio di manutenzione e aggiornamento tecnico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 esclusi festivi e prefestivi. Durante il predetto periodo di copertura sarà disponibile una struttura tecnica in grado di fornire assistenza sistemistica e gestire le richieste di intervento. Se l'intervento in corso non è terminato allo scadere dell'orario, il tecnico di assistenza Innobot Srl può, d'accordo con il Cliente, proseguire il lavoro fino alla sua conclusione. Esigenze particolari (ad esempio disponibilità per un orario più esteso o anche per i giorni festivi) possono essere soddisfatte con accordi personalizzati.

2. Accesso al servizio di assistenza: durante il predetto periodo di copertura sarà disponibile una struttura tecnica in grado di fornire assistenza sistemistica e gestire le richieste di intervento. La richiesta di assistenza potrà essere effettuata telefonicamente esclusivamente al numero 02/89604808, comunque seguita da comunicazione scritta (fax, e-mail, posta ordinaria e/o raccomandata) a Innobot Srl, da far pervenire entro le 8 h lavorative successive all'evento contenente l'indicazione precisa e dettagliata di:

- Circostanza nella quale si è verificato il guasto (cosa stava facendo l'utente o il sistema quando si è verificato l'errore)
- Frequenza dell'errore (casuale, fisso, frequenza xx su yy)
- Riferimenti della persona da contattare (nome azienda, nome persona, telefono, fax, e-mail)
- Sistema operativo ed ambiente di lavoro su cui si è verificato l'errore

Il Cliente ha diritto di conoscere il numero identificativo assegnato al suo intervento.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Entro 8 ore dalla segnalazione tramite il sistema di *issue tracking* di una anomalia, Innobot s.r.l. eseguirà una serie di test funzionali ed eseguirà una verifica dei LOG dell'applicazione al fine di individuare la causa del malfunzionamento e quindi ne darà tempestiva comunicazione al Cliente. Il servizio garantirà il ripristino della completa funzionalità degli applicativi oggetto di malfunzionamento secondo quanto di seguito esposto:

- a fronte di un malfunzionamento di "gravità alta", entro 10 giorni successivi alla richiesta di intervento;

Innobot srl - 20090 Buccinasco - via Buoizzi n.22

Tel 02.89604808 - 02.97687652 - Fax 02.93665822 - E-mail info@innobot.it

www.innobot.it





innobot

- a fronte di un malfunzionamento di "gravità media", entro 20 giorni successivi alla richiesta di intervento;
- a fronte di un malfunzionamento di "gravità bassa", entro 30 giorni successivi alla richiesta di intervento.

Ove per:

- malfunzionamento di "gravità alta" viene inteso un qualsiasi evento che comporti l'impossibilità di svolgere un'attività rilevante o che comporti il blocco di tutto il servizio reso dall'applicativo;
- malfunzionamento di "gravità media" viene inteso un qualsiasi evento che comporti l'impossibilità di effettuare una parte del servizio reso dall'applicativo;
- malfunzionamento di "gravità bassa" viene inteso un qualsiasi evento che comporti un disservizio non permanente su una parte limitata di attività.

Nel caso in cui il ripristino del servizio lo richiedesse, il personale incaricato di Innobot Srl si recherà entro il più breve tempo possibile, c/o il Cliente al fine di approfondire l'analisi del problema e quindi porvi rimedio. Successivamente verrà stesa opportuna documentazione atta ad identificare cause e responsabilità del problema. Una volta accertato e documentato il problema, nel caso in cui questo non fosse imputabile a Innobot Srl, Innobot Srl provvederà a fatturare al Cliente le attività svolte così che questo si possa rivalersi sul fornitore terzo responsabile del disservizio. Dal Service Level Agreement restano comunque escluse le eventuali spese di trasferta. Le modalità di erogazione del servizio di assistenza dipendono dal tipo di contratto sottoscritto dal Cliente.

3. Responsabilità: la responsabilità di Innobot Srl è, in ogni caso, limitata alla riparazione e rimessa in funzione del sistema, e non agli effetti che il malfunzionamento può avere sull'attività del Cliente.

4. Inadempimenti: ogni inadempimento da parte del Cliente (come ad esempio il mancato pagamento di un importo dovuto o la mancanza di collaborazione in occasione degli interventi) consente a Innobot Srl di sospendere a sua volta l'adempimento e di considerare decaduto il cliente dal beneficio del termine per tutti i rapporti in corso, in particolare, qualora venga concessa una dilazione sul pagamento, l'erogazione dei servizi definiti dal presente accordo sarà possibile soltanto nel caso in cui i pagamenti risultino regolari; pertanto Innobot Srl sospenderà qualsiasi attività assistenziale nel momento in cui non verranno rispettate le scadenze di pagamento e fino al momento della regolarizzazione delle stesse, senza che venga in alcun modo modificato il periodo di validità dell'accordo.

5. Competenza territoriale: competente a risolvere ogni controversia riguardante o conseguente il Servizio di Assistenza e Garanzia Innobot Srl, è esclusivamente il Foro di Pavia.

1. Account del cliente e password di sicurezza: se per poter utilizzare un particolare servizio Innobot Srl, il cliente deve aprire un account, la procedura di registrazione dovrà essere completata fornendo informazioni attuali, complete e accurate, come richieste dal modulo di registrazione. Successivamente, verrà fornito al cliente una password e un nome utente. L'intera responsabilità relativa alla riservatezza della password e dell'account del cliente è a carico del cliente stesso.



innobot

Sono interamente a carico del cliente, inoltre, tutte le attività che vengono svolte in base al suo account. Il cliente si impegna a comunicare a Innobot Srl immediatamente, qualsiasi utilizzo non autorizzato del suo account o qualsiasi altro fatto che violi la sicurezza. Innobot Srl non è responsabile per eventuali danni causati dall'utilizzo della password o dell'account del cliente da parte di un altro soggetto, con o senza l'autorizzazione del cliente stesso. Il cliente sarà altresì ritenuto responsabile di eventuali perdite subite da Innobot Srl o da terzi a causa dell'utilizzo dell'account o della password del cliente da parte di un altro soggetto. Il cliente non può utilizzare l'account appartenente a un altro senza il permesso del titolare di tale account. Innobot Srl provvederà a denunciare alle autorità competenti ogni uso illegale dei servizi forniti.

2. **Modifica delle condizioni di utilizzo:** Innobot Srl si riserva il diritto di modificare le condizioni e le comunicazioni ai sensi delle quali vengono offerti i servizi, inclusi, in via esemplificativa, i costi connessi all'utilizzo dei Servizi Innobot Srl. Il cliente deve farsi carico di prendere regolarmente visione delle presenti Condizioni di Utilizzo. Il fatto che il cliente continui ad utilizzare i Siti/Servizi Innobot Srl, costituisce espressa accettazione da parte sua di tutte tali condizioni e comunicazioni.

3. **Collegamenti con siti di terzi:** i servizi Innobot Srl possono contenere collegamenti a siti Web gestiti da terzi ("Siti Collegati"). Innobot Srl non controlla i Siti Collegati e non è responsabile per i loro contenuti.

4. **Divieto di utilizzo illegale o proibito:** quale condizione per l'utilizzo da parte del cliente dei Siti/Servizi Innobot Srl, il cliente garantisce a Innobot Srl che non utilizzerà i Siti/Servizi Innobot Srl per scopi illegali o vietati dalle presenti Condizioni di Utilizzo e Comunicazioni. Il cliente non può utilizzare i Servizi Innobot Srl in modo da danneggiare, disattivare, sovraccaricare o pregiudicare uno dei Siti/Servizi Innobot Srl (o una o più reti connesse a qualsivoglia Sito/Servizio Innobot Srl) o interferire con l'utilizzo e il godimento dei Siti/Servizi Innobot Srl da parte di altri. Il cliente non può tentare di accedere in modo non autorizzato ad alcuno dei Siti/Servizi Innobot Srl, ad altri account, a sistemi o a reti connessi a qualsivoglia Sito/Servizio Innobot Srl tramite operazioni di pirateria informatica, contraffazione della password o altri mezzi. Il cliente non può ottenere o tentare di ottenere materiali o informazioni tramite mezzi che non siano intenzionalmente resi disponibili o forniti tramite i Siti/Servizi Innobot Srl. Innobot Srl provvederà a denunciare alle autorità competenti ogni uso illegale dei servizi forniti.

5. **Utilizzo dei servizi:** utilizzando un servizio Innobot Srl il cliente si impegna a non:

- Utilizzare il Servizio di Comunicazione in relazione a indagini, concorsi, strutture piramidali in genere, lettere a catena, comunicazioni pubblicitarie, messaggi indesiderati, duplicativi o non richiesti (commerciali o di altro genere).
- Diffamare, abusare, infastidire, dire il falso, minacciare, o comunque violare diritti (quali quelli alla riservatezza o pubblicità) di altri.
- Pubblicare, inviare, caricare, distribuire o diffondere argomenti, nomi, materiali o informazioni non appropriati, ingiuriosi, diffamatori, osceni, indecenti o illegali.
- Pubblicare, inviare, caricare, distribuire o diffondere argomenti, nomi, materiali o informazioni che incitino alla discriminazione, all'odio o alla violenza verso una persona o un gruppo in quanto appartenente



innobot

ad una razza, religione o nazione, o offensivi per le vittime di crimini contro l'umanità anche tramite la messa in dubbio dell'esistenza di tali crimini

- Caricare, o rendere altrimenti disponibili, file che contengano immagini, fotografie, software o altro materiale protetto dalle leggi in materia di proprietà intellettuale, comprese, a titolo di esempio e senza limitazione, le leggi sul copyright o i marchi (o dai diritti di riservatezza o pubblicità), salvo che il cliente sia titolare di tali diritti o ne abbia il controllo o abbia ricevuto tutte le autorizzazioni necessarie a farlo.
- Utilizzare materiali o informazioni, comprese immagini o fotografie, resi disponibili attraverso i Siti/Servizi Innobot Srl con modalità che violino i diritti relativi a copyright, marchi, brevetti, segreti commerciali o altri diritti di proprietà delle parti.
- Caricare file che contengano "cavalli di Troia", virus worm, virus time bomb, cancelbot, file alterati, o altri software o programmi simili che possano danneggiare l'operatività dei computer di altri.
- Violare le leggi e i regolamenti applicabili.
- Creare una falsa identità allo scopo di indurre altri in errore.
- Utilizzare, scaricare o altrimenti duplicare o fornire (gratuitamente o a pagamento) a una persona fisica o giuridica qualsiasi elenco di utenti dei Siti/Servizi Innobot Srl o informazioni relative ad altro cliente o utilizzo, o parti delle medesime.

Innobot Srl non ha alcun obbligo di monitorare i Servizi di Comunicazione. Tuttavia, Innobot Srl si riserva il diritto di rivedere i materiali inoltrati ai Servizi di Comunicazione e di rimuovere tali materiali a sua esclusiva discrezione. Innobot Srl si riserva il diritto di porre fine all'accesso da parte del cliente a uno o a tutti i Servizi di Comunicazione, in qualsiasi momento, senza preavviso e per qualsiasi motivo. Innobot Srl si riserva il diritto, in qualsiasi momento, di rivelare informazioni se ciò sia necessario per conformarsi alla legge applicabile, regolamenti, procedimenti giudiziari o richieste da parte delle autorità, e di modificare, rifiutare di inviare, o rimuovere qualsiasi informazione o materiale, in tutto o in parte, a sua esclusiva discrezione.

6. Rinnovo: i servizi in hosting o saas si intenderanno automaticamente rinnovati alla scadenza e verranno fatturati da Innobot Srl al prezzo in vigore al momento della sottoscrizione del servizio rivalutato dal calcolo istat; è fatto salvo il diritto di recesso da inviarsi con un preavviso di 60 gg sulla data di scadenza a mezzo di lettera raccomandata A/R all'ufficio Disdette c/o Innobot Srl Via Buoizzi 22, 20090 Buccinasco (MI).

7. Esclusione da responsabilità: Il cliente accetta espressamente che Innobot Srl non sia responsabile per accessi non autorizzati o alterazioni alle trasmissioni o ai dati del cliente, ai materiali o ai dati inviati o ricevuti o non inviati o non ricevuti o a qualsiasi attività posta in essere tramite qualunque sito/servizio Innobot Srl. Il cliente accetta espressamente che Innobot Srl non sia responsabile in relazione a contenuti o condotte diffamatori, osceni, offensivi o illegali di un'altra parte o alla violazione di diritti di terzi, inclusi i diritti sulla proprietà intellettuale. Il cliente accetta espressamente che Innobot Srl non sia responsabile per qualsivoglia contenuto di terzi inviato utilizzando i siti/servizi Innobot Srl, e/o incluso nei medesimi. In nessun caso Innobot Srl e/o i suoi fornitori potranno essere ritenuti responsabili per danni diretti, indiretti,

Innobot srl - 20090 Buccinasco - via Buoizzi n.22

Tel 02.89604808 - 02.97687652 - Fax 02.93665822 - E-mail info@innobot.it

www.innobot.it





innobot

morali, incidentali, speciali o consequenziali o per danni di qualsiasi tipo inclusi, in via esemplificativa, i danni per perdita di utilizzo, dati o profitti, derivanti da, o comunque connessi a, l'utilizzo o l'esecuzione dei siti/servizi Innobot Srl, al ritardo o all'impossibilità di utilizzare i siti/servizi Innobot Srl, alla fornitura o alla mancata fornitura dei servizi, o a qualsiasi informazione, software, prodotto, servizio e alla relativa grafica ottenuti tramite i siti/servizi Innobot Srl, o comunque derivanti dall'utilizzo dei siti/servizi Innobot Srl, siano tali danni basati su responsabilità contrattuale, per colpa, negligenza, responsabilità oggettiva o di altro tipo, anche nel caso in cui Innobot Srl o i suoi fornitori siano stati informati della possibilità del verificarsi di tali danni. Poiché alcuni Stati o giurisdizioni non consentono l'esclusione o la limitazione di responsabilità per danni consequenziali o incidentali, la limitazione di cui sopra potrebbe non essere applicabile al cliente. Qualora il cliente non sia soddisfatto in relazione a qualsiasi parte dei siti/servizi Innobot Srl, o in relazione a una qualsiasi delle presenti condizioni di utilizzo, avrà come unico ed esclusivo rimedio quello di dismettere l'utilizzo dei siti/servizi Innobot Srl

8. Sospensione/limitazione dell'accesso: Innobot Srl si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di negare l'accesso del cliente a qualsivoglia Sito/Servizio Innobot Srl, o a parte dei medesimi, in qualsiasi momento, senza preavviso.

9. Divieto di inviare messaggi di posta indesiderati ("Spam"); danni. Innobot Srl porrà immediatamente fine agli account che ritenga, a sua esclusiva discrezione, stiano trasmettendo messaggi di posta indesiderati ("SPAM") o siano comunque connessi con posta elettronica non richiesta. I danni derivanti da tali attività sono spesso di difficile quantificazione, qualora essi non possano essere ragionevolmente calcolati, il cliente si impegna espressamente a pagare a Innobot Srl danni nella misura di quindici euro per ogni messaggio di posta elettronica indesiderato o non richiesto trasmesso dal suo account o altrimenti connesso al suo account. Qualora il cliente non accetti di pagare i danni come sopra quantificati, allora il cliente si impegna espressamente a pagare a Innobot Srl i danni effettivamente derivanti da tali attività, sempre che essi possano essere ragionevolmente calcolati.

10. In generale: Innobot Srl si riserva il diritto di rivelare informazioni personali relative all'utente o all'utilizzo dei Siti/Servizi Innobot Srl da parte dell'utente, incluso il suo contenuto, senza il previo consenso dell'utente, nel caso in cui Innobot Srl ritenga, in buona fede, che ciò sia necessario per:

a - adempiere a disposizioni legislative o a provvedimenti dell'autorità giudiziaria;

b - proteggere e difendere i suoi diritti;

c - dare esecuzione alle Condizioni di Utilizzo;

d - proteggere gli interessi degli utenti o di terzi

11. Competenza territoriale: competente a risolvere ogni controversia riguardante o conseguente il Servizio di Assistenza e Garanzia Innobot Srl, è esclusivamente il Foro di Pavia.