

Paganini Software - Condizioni Generali

Le presenti condizioni regolano ogni fornitura di prodotti e servizi della Paganini Software SA di seguito riportata come Paganini Software e sono parte integrante di ogni accordo stipulato con il cliente. Con il termine programmi di seguito riportato si fa riferimento esclusivamente ai programmi sviluppati dalla Paganini Software e forniti in licenza di uso.

Responsabilità

La Paganini Software non è responsabile di eventuali danni diretti o indiretti in relazione a prodotti e servizi forniti. In ogni caso il limite di responsabilità o di pretese del cliente è limitato al rimborso dell'importo versato dal cliente alla Paganini Software.

Il cliente è responsabile dell'idoneità dei prodotti ordinati, del loro utilizzo, della manipolazione dei propri dati e deve disporre di personale adeguatamente preparato. Il cliente è responsabile del salvataggio dei propri dati su adeguati supporti ed in modo particolare dei database e dei dati ad essi correlati gestiti dai programmi Paganini Software. Il cliente è inoltre responsabile di mantenere salvati in modo sicuro le credenziali di accesso (utenti e password) di ogni dispositivo. Nel caso di necessità di ripristino dati, il cliente deve mettere a disposizione i dati salvati e le credenziali di accesso di ogni dispositivo. Il cliente deve disporre di procedure di emergenza alternative nel caso si verificano errori, anomalie o guasti che impediscano il normale funzionamento del software, dei computer, dei dispositivi informatici e che impediscano il normale svolgimento delle attività legate all'informatica.

Nel caso in cui venga conferito alla Paganini Software l'incarico di realizzazione ed avviamento di una soluzione informatica, l'incarico è da considerarsi quale mandato affinché la Paganini Software fornisca software, prodotti, servizi e collabori con il cliente al fine del raggiungimento degli obiettivi informatici prefissi. La Paganini Software non garantisce e non è responsabile in ogni caso del raggiungimento degli obiettivi e dei risultati, nel contempo strettamente correlati e dipendenti dalle attività del cliente.

Riservatezza

La Paganini Software si impegna mantenere il più stretto riserbo e a non diffondere e trasmettere a terzi informazioni confidenziali relative al cliente. Fanno eccezione i propri collaboratori diretti ed i propri Partner autorizzati in relazione alle informazioni necessarie alla Paganini Software per svolgere le attività ricevute in carico, quali ad esempio credenziali di accesso a dispositivi, posta, ad altri servizi informatici, informazioni tecniche in generale.

Il cliente si impegna mantenere il più stretto riserbo e a non diffondere e trasmettere a terzi informazioni confidenziali relative alla Paganini Software.

Licenza di uso

I programmi sviluppati dalla Paganini Software vengono forniti esclusivamente in licenza d'uso senza conferimento di proprietà e rimangono pertanto di esclusiva proprietà della Paganini Software. Il cliente non potrà commercializzare né mettere a disposizione di terzi i programmi ricevuti in licenza d'uso.

La licenza di uso viene conferita in abbonamento con canone annuo.

Il costo di licenza dipende dalla versione e dal numero di profili utenti autorizzati all'accesso ai programmi. Ogni utente può avere uno o più profili utente a seconda delle esigenze del cliente. Normalmente un utente dispone di un profilo utente.

Durata del contratto minima: 12 mesi.

Il canone annuo o il rateo annuo è anticipato, l'abbonamento ha tacito rinnovo salvo disdetta integrale o parziale notificata da una delle parti entro fine settembre di ogni anno.

Eventuale downgrade di versione o riduzione di numero di profili utenti deve essere notificata dal cliente entro fine settembre di ogni anno.

Nel caso di disdetta del contratto o di mancato pagamento del canone annuo, i programmi possono essere utilizzati esclusivamente con accesso ai dati in sola lettura ed il nostro supporto ha termine.

Software Update

Questo servizio in forma di abbonamento annuo ed esclusivamente Online, si riferisce esclusivamente ai programmi sviluppati dalla Paganini Software ed è di prerequisite ad ogni forma di supporto.

Gli update vengono messi a disposizione ed installati automaticamente via Internet. Gli update vengono forniti per adeguamento del software a nuovi sistemi operativi, per miglioramenti tecnici e applicativi, per l'introduzione di nuove funzionalità, per correzioni di eventuali anomalie.

Nel caso di anomalie la Paganini Software si impegna a porre rimedio nel minore tempo possibile senza vincoli di scadenza.

La Paganini Software potrà intervenire presso il cliente direttamente o attraverso propri partner autorizzati.

La Paganini Software è esonerata da ogni obbligo quando eventuali anomalie siano dovuti ad errate manipolazioni del cliente, a problemi derivanti da malware, antivirus, a problematiche sistemistiche locali e di rete.

Durata del contratto minima: 12 mesi.

Il canone annuo o il rateo annuo è anticipato, l'abbonamento ha tacito rinnovo salvo disdetta integrale o parziale notificata da una delle parti entro fine settembre di ogni anno.

Supporto al corretto funzionamento dei programmi

Questo servizio è esclusivamente Online, viene fornito esclusivamente in presenza del contratto di Software Update e viene inteso quale supporto al corretto funzionamento dei programmi sviluppati dalla Paganini Software. Sono esclusi gli interventi nel caso in cui il corretto funzionamento dei programmi sia compromesso da blocchi o impedimenti sistemistici, nel cui caso si deve fare riferimento al supporto sistemistico.

Le prestazioni vengono fornite per e-mail, telefono ed in connessione remota e non comportano costi. Gli interventi presso il cliente sono esclusi.

Istruzione e supporto applicativo

Supporto e istruzione all'uso dei programmi, al controllo dei dati del cliente, ogni consulenza ed ogni altra prestazione, se non diversamente specificato, viene sempre fatturata in base a tariffa oraria, minimo 15' per invio e-mail, telefonata, sessione in connessione remota.

Per trasferimenti presso il cliente vengono conteggiati 30' forfait in tutta la Svizzera, i km non vengono conteggiati.

Ogni prestazione viene fornita su base di disponibilità senza vincoli di scadenza.

Installazione programmi

Prestazioni sistemistiche per l'installazione programmi ed altre prestazioni sistemistiche correlate, quali ad esempio eventuale collegamento VPN per accesso da remoto, gestione in Cloud ed altro ancora, vengono fornite da un nostro partner autorizzato, salvo diversamente concordato.

Supporto sistemistico

La Paganini Software fornisce servizi di supporto sistemistico tramite propri partner autorizzati, salvo diversamente concordato.

Il supporto sistemistico nel caso di contratto diretto con il cliente viene fornito in forma di abbonamento annuo.

Il contratto offre e copre senza costi aggiuntivi quanto di seguito esposto:

- supporto in termini prioritari
- ogni attività interna di coordinamento
- ogni attività interna di ricerca al fine della risoluzione di problematiche segnalate
- tariffa oraria agevolata in seguito ad acquisto di un pacchetto ore.
- costo agevolato per interventi presso il cliente: in tutta la Svizzera forfait in 30', i km non vengono calcolati

Ogni altra prestazione quali stesura documentazione del cliente, supporto e-mail e telefonico, sessioni in connessione remota, interventi presso il cliente viene conteggiata a tariffa oraria.

La Paganini Software si impegna affinché le problematiche segnalate dal cliente vengano risolte nel minore tempo possibile senza vincoli di scadenza.

Le prestazioni vengono in ogni caso conteggiate indipendentemente dal raggiungimento dei risultati e degli obiettivi prefissi.

La Paganini Software potrà intervenire presso il cliente direttamente o attraverso propri Partner autorizzati.

La durata del contratto minima è di un anno, il canone annuo o il rateo annuo è anticipato, l'abbonamento ha tacito rinnovo salvo disdetta notificata da una delle parti entro fine settembre di ogni anno.

Supporto sistemistico in assenza di contratti

Il supporto in assenza di contratti non viene garantito e viene fornito previa pianificazione secondo disponibilità. Interventi di pronto intervento non sono contemplati.

Ogni attività con il cliente, interna e di coordinamento viene conteggiata in base a tariffa oraria di CHF 180. -- + Iva. Minimi per prestazione: 15' per e-mail e colloquio telefonico, 30' per collegamento in connessione remota, 2 h per intervento presso cliente, tempo effettivo per trasferimento con un minimo di 30', i km per il trasferimento vengono conteggiati

Fornitura / Garanzia / Manutenzione hardware

La Paganini Software non fornisce hardware, servizi di garanzia e manutenzione hardware.

Termini di pagamento

Le fatture, se non diversamente specificato, sono da pagare entro 10 giorni dalla data di emissione.

Nel caso di mancato pagamento da parte del cliente, la Paganini Software è autorizzata ad interrompere la fornitura di ogni forma di servizio, prestazione e supporto. Nel caso in cui il mancato pagamento sia riferito a fatture di licenza annua di uso programmi, la licenza medesima viene revocata.

Prezzi e condizioni

I prezzi esposti al cliente sono al netto di Iva.

La Paganini Software può modificare prezzi e Condizioni Generali in ogni momento relativamente a prodotti e servizi non ancora forniti o concordati.

Prezzi e condizioni generali sono consultabili al nostro sito Internet.