



LICENZA D'USO DEL SOFTWARE GALILEO.XAI END USER LICENSE AGREEMENT

AVVERTENZA: LEGGERE CON ATTENZIONE IL PRESENTE CONTRATTO. L'UTILIZZO, INTEGRALE O PARZIALE, DEL SERVIZIO FORNITO TRAMITE IL SOFTWARE GALILEO.XAI COMPORTA L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO, INCLUSE, IN PARTICOLARE, LE LIMITAZIONI RELATIVE A: LICENZA DI SOFTWARE (ART. 2); ACCESSO AL SERVIZIO E REQUISITI DI SISTEMA (ART. 3); ACCOUNT E PASSWORD (ART. 4); UTILIZZAZIONE DEL SOFTWARE (ART. 5); AGGIORNAMENTI MODIFICAZIONI E/O INTERRUZIONI (ART. 8) GARANZIA E LIMITAZIONI (ART. 9) LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' (ART. 10); MANLEVA (ART.11) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE (ART. 13). L'UTENTE CONCORDA E RICONOSCE CHE IL PRESENTE CONTRATTO COSTITUISCE UN CONTRATTO SCRITTO, NEGOZIATO E SOTTOSCRITTO DALL'UTENTE STESSO. IL PRESENTE CONTRATTO E' EFFICACE NEI CONFRONTI DELL'UTENTE E DI QUALSIASI SOGGETTO CHE UTILIZZI IL SOFTWARE E/O PER CONTO DEL QUALE IL SOFTWARE SIA USATO.

Con la presente licenza LARUS Business Automation Srl (di seguito, "*LARUS*"), registrata presso la Camera di Commercio di Venezia e Rovigo, con sede legale in via B. Maderna, 7 - 30174 Mestre-Venezia (VE), codice fiscale e partita iva 03540680273, rappresentata da Lorenzo Speranzoni in qualità di Amministratore Unico, concede all'Utente i seguenti diritti, purché questi si attenga alle condizioni di seguito stabilite.

ART. 1 - DEFINIZIONI

1.1 Ai fini del presente contratto devono intendersi per:

- "*Concedente*" o "*Licenziante*" indica la società LARUS Business Automation Srl, con sede legale in via B. Maderna, 7 - 30174 Mestre-Venezia (VE) in persona del legale rappresentante Lorenzo Speranzoni, codice



LARUS Business Automation Srl

fiscale e partita iva 0354068027;

- “*Utente*” o “*Licenziatario*” indica la società, l’impresa commerciale, o l’ente pubblico cui viene concessa la licenza nei limiti del presente contratto;
- “*Software*” o “*Galileo.XAI*” indica il servizio fornito mediante il programma prodotto dalla società LARUS Business Automation Srl, concesso in licenza. Galileo.XAI contiene alcuni componenti di terze parti per cui a LARUS Business Automation Srl è stata concessa una licenza.

ART. 2 - LICENZA SOFTWARE

2.1 Il *Licenziante* concede all’*Utente* una licenza non esclusiva e non trasferibile di accesso ed uso del *Software Galileo.XAI*. Le funzionalità del software e i requisiti di sistema necessari per il funzionamento sono descritti in ALL. A (Manuale Utente).

2.2 La licenza è strettamente personale. L’*Utente* potrà installare, utilizzare, visualizzare o eseguire una copia del *Software* su di un dispositivo di memorizzazione, quale un server di rete, utilizzato unicamente per eseguire il *Software* e renderlo accessibile ad un numero massimo prestabilito di end-user (organizzati in una rete interna) che dipende dal bundle *Galileo.XAI* acquistato. Nel caso in cui il numero di end-user necessari superi la quota predefinita per lo specifico bundle, l’*Utente* dovrà acquistare una licenza ulteriore per ciascun end-user aggiuntivo o uno tra i pacchetti end-user previsti in ALL. C (Condizioni Economiche).

ART. 3 - ACCESSO AL SERVIZIO E REQUISITI DI SISTEMA

3.1 L’*Utente* può accedere al servizio con la stampa, la sottoscrizione e l’invio del presente contratto via mail all’indirizzo subscription@galileox.ai o via raccomandata a/r alla sede legale del *Concedente*. Il servizio diviene efficace quando il *Concedente* ha ricevuto l’accettazione scritta, anche a mezzo mail della licenza. Il periodo di validità della chiave di attivazione collegato alla Licenza d’Uso è specificato in ALL. C (Condizioni Economiche).

3.2 I requisiti di sistema necessari per l’esecuzione di *Galileo.XAI* sono indicati in ALL. A (Manuale Utente). La documentazione acclusa è concessa in licenza esclusivamente ai fini del corretto utilizzo di *Galileo.XAI*.



ART. 4 - ACCOUNT E PASSWORD

4.1 L'*Utente* è l'unico personale responsabile della conservazione e della riservatezza degli *User ID* e delle *Password* assegnate, conseguentemente ne rimane il solo e unico responsabile per tutti gli usi effettuati dai suoi dipendenti o collaboratori, siano essi dal medesimo *Utente* autorizzati o non autorizzati.

4.2 In caso di furto, smarrimento, perdita o uso non autorizzato da parte di terzi degli *User ID* e delle *Password* assegnate, l'*Utente* si impegna ad informare immediatamente per iscritto il *Concedente*, impegnandosi a manlevarlo e tenerlo indenne da qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, proposta e/o derivante, direttamente o indirettamente dal sopra indicato uso abuso.

ART. 5 - UTILIZZAZIONE DEL SOFTWARE

5.1 L'*Utente* è l'unico e personale responsabile dell'utilizzo di *Galileo.XAI*, nonché delle eventuali conseguenze pregiudizievoli che dovessero ricadere sul *Concedente* e sui terzi.

5.2 L'*Utente*:

- riconosce che il *Concedente* non ha la possibilità di esercitare alcun controllo sui contenuti inseriti tramite le apposite funzionalità del sistema;
- si assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso, direttamente o per conto terzi, e
- assicura che lo stesso è nella sua legittima disponibilità, non è contrario a norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi derivante dalla legge, dal contratto e/o dalla consuetudine.

Disclaimer:

L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'OBBLIGAZIONE DI LARUS BUSINESS AUTOMATION SRL E' DI MEZZI E NON DI RISULTATO



5.3 L'Utente prende atto del fatto che è vietato servirsi - o dar modo ad altri di servirsi - di *Galileo.XAI* per attività in violazione di legge, incluso il Reg.CE 16/679 Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto. In ogni caso l'utilizzo dell'*Utente* non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. E' comunque esplicitamente vietato servirsi della licenza per contravvenire in modo diretto o indiretto alle leggi.

5.4 L'*Utente* si impegna ad applicare tutte le procedure e le misure di sicurezza necessarie per garantire *Galileo.XAI* contro i rischi di accesso non autorizzato, manomissione, ritardo, distruzione o perdita ed a mantenere l'ambiente operativo necessario per il funzionamento della trasmissione telematica.

ART. 6 - TITOLARITÀ DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

6.1 Il *Concedente* si riserva tutti i diritti non espressamente concessi nel presente Contratto. *Galileo.XAI* ed il software sono protetti dalle leggi e dai trattati sul copyright e sulla proprietà intellettuale. Il *Concedente* è proprietario del nome, del copyright e di altri diritti sulla proprietà intellettuale inerenti al Software. *Galileo.XAI* non viene venduto, ma è concesso in licenza. Il presente Contratto non concede all'*Utente* alcun diritto relativo ai marchi registrati o marchi di servizio di *LARUS*.

6.2 Le parti convengono che la licenza d'uso non attribuisce all'*Utente* alcun diritto sul programma sorgente e che tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel programma e nella relativa documentazione sono informazioni riservate di proprietà del *Concedente*, e non possono essere utilizzate dall'*Utente* per scopi diversi da quelli indicati nel contratto.

ART. 7 - RESTRIZIONI

7.1 L'*Utente* si impegna a non aggirare le limitazioni tecniche presenti nel *Software*; a non decodificare, decompilare o disassemblare il *Software*, fatta eccezione per i casi in cui tali attività siano espressamente consentite dalla legge applicabile; a non pubblicare il *Software* per consentire ad altri di duplicarlo; a non utilizzare il *Software* in contrasto con la legge; a non concedere il *Software* in locazione, leasing o prestito. Ogni utilizzazione di *Galileo.XAI* diversa dai termini del presente accordo e non specificatamente stabilita tra le parti è giusta causa per la risoluzione del



contratto.

7.2 Nel caso in cui il *Galileo.XAI* includa Modelli, è fatto divieto all'*Utente* di: a) vendere, rivendere, concedere in licenza, in locazione, in leasing, in prestito o trasferire a qualsiasi titolo oneroso i Modelli. b) distribuire i Modelli disponibili tramite servizi basati su Internet come parte di qualsiasi prodotto o servizio c) duplicare o pubblicare i Modelli disponibili tramite servizi basati su Internet su computer di rete o trasmetterli tramite qualsivoglia supporto di memorizzazione.

ART. 8 - AGGIORNAMENTI, MODIFICAZIONI E/O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

8.1 Il *Concedente* può sospendere temporaneamente l'utilizzo di *Galileo.XAI* per manutenzione o aggiornamenti. Le interruzioni del servizio dovute alla necessità di modifiche o aggiornamento non comportano alcun diritto dell'*Utente* a rimborsi e/o risarcimenti.

8.2 Ogni possibile successivo aggiornamento, componente integrativo, componente add-on o altro servizio di sviluppo di *Galileo.XAI* fornito o reso disponibile da parte del *Concedente*, successivamente alla data di primo accesso, sarà regolato dal presente Contratto.

8.3 Il *Concedente* si riserva il diritto esclusivo di modificare *Galileo.XAI* (o qualsiasi parte di esso). Il *Licenziatario* potrebbe pubblicare sul sito web e/o inviare via e-mail, all'indirizzo comunicato dall'*Utente* per tale finalità, una notifica di tali modifiche. È responsabilità dell'*Utente* controllare il sito web *Galileo.XAI* e/o il proprio indirizzo e-mail per verificare la presenza di tali notifiche.

ART. 9 - ASSISTENZA TECNICA E FORMAZIONE

9.1 Il *Concedente*, per tutta la durata del contratto, garantisce assistenza tecnica a mezzo di contatto telefonico in videoconferenza, ovvero a mezzo mail all'indirizzo support@galileoai.it, ovvero tramite sistema di ticketing e webchat disponibili all'indirizzo web <https://support.galileoai.it>, come meglio descritto in ALL. B (Assistenza Tecnica e Manutenzione).

9.2 La richiesta di supporto sarà evasa nel rispetto dei Service Level Agreement (SLA) sempre indicati in ALL. B (Assistenza Tecnica e Manutenzione).



Il servizio comprende:

- Patch, correzioni di bug, metodi di bypass dei problemi
- Fornitura di aggiornamenti del prodotto su richiesta (revisioni minori)
- Informazioni tecniche sul prodotto (Q&A)
- Contatti di Supporto

Il supporto per *Galileo.XAI* è limitato all'ultima versione rilasciata e a quella immediatamente precedente.

In ogni caso il supporto non verrà garantito in caso di modifiche non autorizzate apportate dall'*Utente* al software oggetto di licenza.

9.3 La formazione dell'*Utente* verrà resa disponibile a mezzo di apposita documentazione e video tutorial. Eventuali altri servizi di formazione non sono inclusi nei termini del Servizio di supporto standard e dovranno essere concordati separatamente.

ART. 10 - GARANZIA E LIMITAZIONI

10.1 Il *Concedente* garantisce che per un periodo di 90 (novanta) giorni ("*Periodo di Garanzia*") dalla consegna di *Galileo.XAI*, il *Software*, così come consegnato, funzionerà sostanzialmente in conformità con le caratteristiche descritte in ALL. A (Manuale Utente).

10.2 In ogni caso, l'*Utente* si dichiara a conoscenza che *Galileo.XAI* è progettato e offerto quale prodotto a scopo generale, e non è progettato o offerto per scopi particolari dell'*Utente*. Il software oggetto della presente licenza d'uso, viene fornito "as is" e tutti i rischi per l'utilizzo del medesimo rimangono in capo al *Licenziatario*. È comunque esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze dell'*Utente* tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, diverse dalle specifiche tecniche di riferimento del *Software* fornite dal *Concedente*.

La predetta garanzia viene fornita a condizione che l'*Utente* utilizzi il *Software* in conformità a quanto previsto dai termini del presente contratto e dall'ALL. A (Manuale Utente), anche in relazione ai requisiti hardware e software.

Variazioni non sostanziali nelle prestazioni, rispetto a quanto descritto in ALL. A (Manuale Utente), non comportano un diritto di garanzia.



10.3 La presente garanzia non è valida qualora il mancato funzionamento del *Software* dipenda da incidente, oppure da abusivo o errato utilizzo. Non sono oggetto di garanzia i servizi di connessione, nonché tutte le modifiche operate dall'*Utente*, nei limiti in cui la modifica sia la causa del difetto.

10.4 L'*Utente* è tenuto a prendere ogni ragionevole precauzione per prevenire e limitare i danni, in particolare effettuando copie di backup dei dati immessi e caricati sul servizio in conformità alle disposizioni del presente contratto. In particolare l'*Utente* accetta che nessun prodotto software è esente da errori e riconosce di essere stato specificamente avvisato della necessità di effettuare periodicamente il backup dei suoi file.

10.5 La garanzia limitata che precede costituisce l'unica garanzia fornita dal *Concedente* ed espressamente esclude qualsiasi altra garanzia, condizione, dichiarazione o termine, espresso ovvero implicito. L'*Utente* accetta che la garanzia di cui sopra è la sua unica garanzia in relazione al *Software*.

ART. 11 - LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

11.1 Il *Concedente*, fatti salvi i limiti inderogabili di legge nel caso di dolo o colpa grave, non può essere ritenuto responsabile per qualsivoglia danno diretto e/o indiretto derivante dall'impiego del servizio ovvero dall'interruzione del funzionamento del *Software*. Il *Licenziatario* non potrà richiedere il risarcimento per eventuali altri danni, inclusi i danni consequenziali, speciali, indiretti o accidentali o relativi alla perdita di profitti. Le limitazioni e le esclusioni che precedono si applicano nella misura massima consentita dalla normativa vigente nella giurisdizione dell'*Utente*.

11.2 Il *Licenziatario* acconsente che in caso di danno causato da questo software, il *Licenziante* si limiterà a rimborsare la spesa fatta per l'acquisto. Il *Licenziatario* non potrà richiedere il risarcimento per eventuali altri danni, inclusi i danni consequenziali, speciali, indiretti o accidentali o relativi alla perdita di profitti.

11.3 In ogni caso il *Concedente* non potrà essere ritenuto responsabile se: il difetto che ha cagionato il danno non esisteva quando il *Licenziatario* ha installato il software; il difetto è dovuto alla conformità del *Software* a una norma giuridica imperativa o a un provvedimento vincolante; lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche, al momento in cui il *Licenziante* ha messo in circolazione *Galileo.XAI*, non permetteva ancora di considerare il prodotto come difettoso.



ART. 12 - MANLEVA

12.1 L'*Utente* si impegna a manlevare e mantenere integralmente indenne il *Concedente* da qualsiasi responsabilità civile, amministrativa e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del servizio anche se causato da terzi attraverso l'account dell'*Utente*.

12.2 L'*Utente* si obbliga a tenere indenne il *Concedente* da qualsiasi reclamo, richiesta di risarcimento o azione giudiziale, ivi comprese le spese legali, che possano derivare o siano connessi alla presente licenza, ovvero all'utilizzo o alla distribuzione degli elementi risultanti dall'uso del *Software*.

ART. 13 - DURATA DEL CONTRATTO E COSTO

13.1 La licenza per l'uso di *Galileo.XAI* viene concessa per la durata di 12 (dodici) mesi. Il contratto si rinnoverà tacitamente per pari periodo se, nei 60 (sessanta) giorni precedenti la scadenza del contratto, non verrà comunicata formale disdetta a mezzo PEC o raccomandata A/R.

13.2 Le condizioni economiche della concessione della licenza sono precisate in ALL. C (Condizioni Economiche). Le condizioni economiche possono variare anche in pendenza di contratto. In caso di variazione delle condizioni economiche, è fatto salvo il diritto di recesso per l'*Utente* entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione a mezzo mail, della variazione di prezzo.

ART. 14 - RISOLUZIONE

14.1 In caso di mancato adempimento da parte dell'*Utente* di anche solo una delle condizioni della presente licenza, il *Concedente* potrà interrompere l'erogazione dei servizi previa comunicazione scritta da effettuarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento ovvero a mezzo PEC.

ART. 15 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

15.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di Vendita Internazionale di Beni non dovrà essere applicata al presente Accordo.



15. 2 Le controversie che dovessero eventualmente insorgere dall'esecuzione e/o risoluzione e/o interpretazione del presente accordo è esclusivamente competente il Tribunale di Venezia.

ART. 16 - DISPOSIZIONI GENERALI

16.1 La non validità ovvero l'inefficacia di una qualsiasi disposizione o parte del presente contratto non influirà né pregiudicherà la validità ovvero l'efficacia delle altre disposizioni ovvero parti del presente contratto, che resteranno pienamente valide ed efficaci.

ART. 17 - TRASFERIMENTO DATI

17.1 L'*Utente* acconsente alla raccolta e all'utilizzo da parte del *Concedente* e delle sue consociate delle informazioni tecniche ottenute all'interno dei servizi di supporto forniti e relativi al *Software*. Il *Concedente* si impegna ad utilizzare queste informazioni esclusivamente per le finalità perseguite dal contratto. Il *Concedente* si impegna inoltre a conservare tutta la documentazione acquisita dall'*Utente* nel rispetto delle norme previste in materia.

Allegati:

ALLEGATO A - MANUALE UTENTE

ALLEGATO B - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

ALLEGATO C - CONDIZIONI ECONOMICHE



LARUS Business Automation Srl

ACCETTAZIONE TERMINI E CONDIZIONI UTILIZZO SOFTWARE GALILEO.XAI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, 2° comma, cod. civ., dichiaro espressamente di avere letto con attenzione e di approvare specificamente le pattuizioni contenute negli articoli precedenti riguardanti: LICENZA DI SOFTWARE (ART. 2); ACCESSO AL SERVIZIO E REQUISITI DI SISTEMA (ART. 3); ACCOUNT E PASSWORD (ART. 4); UTILIZZAZIONE DEL SOFTWARE (ART. 5); AGGIORNAMENTI MODIFICAZIONI E/O INTERRUZIONI (ART. 8) GARANZIA E LIMITAZIONI (ART. 9) LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' (ART. 10); MANLEVA (ART.11) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE (ART. 13)

Luogo e Data

Firma per Accettazione



ALLEGATO A - MANUALE UTENTE

Il Manuale Utente è disponibile al seguente indirizzo web:

- <https://galileox.ai/resources/manuale-utente-1.0.pdf>

L'elenco completo dei documenti in formato PDF (quali a titolo di esempio, documenti relativi ad altre versioni del Software o documenti tradotti in altre lingue) sono disponibili all'indirizzo:

- <https://galileox.ai/resources/>

Disclaimer:

Internet Explorer non è nell'elenco dei browser supportati in quanto Microsoft Inc. ha dichiarato il suo ritiro a partire dal 15 giugno 2022. Ulteriori informazioni disponibili al seguente link:

[*The future of internet explorer on windows 10 is in microsoft edge*](#)



ALLEGATO B - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il *Concedente* si riserva il diritto di cambiare, alterare, sostituire o modificare in altro modo i presenti Termini di assistenza tecnica e manutenzione in qualsiasi momento.

Il *Concedente* in relazione alla licenza del software *Galileo.XAI*, fornirà assistenza tecnica al *Licenziatario* alle seguenti condizioni:

| MATRICE DI SUPPORTO | |
|---|---|
| Livello di Supporto | STANDARD |
| Apertura del Servizio | Business Hours - dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 18.00 CET, escluse le festività nazionali italiane |
| Assistenza via telefono | SÌ, in modalità Call-Conference su piattaforma Google Meet |
| Assistenza via email | SÌ, all'indirizzo support@galileo.xai |
| Assistenza via ticketing e webchat | SÌ, all'indirizzo https://support.galileo.xai |
| Tempi di Risposta* | In base alla severity della segnalazione (vedasi Sezione 1.6 "Gravità") |
| Versioni del Software per le quali si applica il Supporto | Ultima e penultima versione rilasciata di Galileo.XAI |

*Tempo massimo per rispondere/riconoscere una e-mail o un ticket, NON il tempo per la risoluzione del problema.

PACCHETTO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE STANDARD

La chiamata di servizio viene instradata per supportare i tecnici. Una volta avviata una chiamata di servizio (via e-mail o via sistema di ticketing), il successivo trattamento di tale chiamata può comportare la comunicazione basata sul web, e-mail, telefono o fax come ritenuto opportuno. Il servizio comprende:

- Patch, correzioni di bug, metodi di bypass dei problemi;



LARUS Business Automation Srl

- Fornitura di aggiornamenti del prodotto su richiesta (revisioni minori)
- Informazioni tecniche sul prodotto (Q&A)
- Contatti di Supporto

Tutti gli incidenti o le richieste segnalati sono prioritari e gestiti secondo procedure definite e livelli di gravità, descritti nella Sezione 1.6 "Gravità".

RESTRIZIONI AL SUPPORTO

Il supporto per *Galileo.XAI* è limitato all'ultima versione rilasciata e immediatamente precedente del *Software*.

DEFINIZIONI DI SUPPORTO

I seguenti termini utilizzati nel presente CONTRATTO DI SUPPORTO avranno il seguente significato.

1.1. Chiamata di supporto

Si prevede che le "chiamate di supporto" siano di natura tecnica con una descrizione chiara e dettagliata del problema e come può essere riprodotto. Le istruzioni su come replicare il problema dovrebbero includere tutte le informazioni pertinenti e le prove, incluse prove supplementari o file di registro e altre informazioni correlate. Non è consentito all'*Utente* di combinare diversi problemi o problemi tecnici separati in un'unica chiamata. È consentito un solo problema tecnico o problema per chiamata. Inoltre la risoluzione su un problema non può avviare un altro problema all'interno della stessa chiamata. Il *Concedente* può creare chiamate aggiuntive quando il *Licenziatario* aumenta di più di un problema all'interno di una chiamata.

Le richieste al di fuori di un "ambito tecnico" devono essere indirizzate al Contatto Commerciale del *Concedente*.

Le comunicazioni saranno considerate effettive al momento della ricevuta.

1.2. Ambito

Sono espressamente esclusi, a titolo esemplificativo, le chiamate di supporto nei seguenti casi:



- Richieste al di fuori del periodo concordato di manutenzione annuale
- Richieste riguardanti la valutazione o la dimostrazione del *Software*
- Richieste relative al *Software* che sono state modificate da soggetti diversi dal *Concedente*
- Richieste non correlate al *Software* per il quale sono stati acquistati i Prodotti di Supporto
- Richieste di natura commerciale o di marketing
- Guasto del *Software* dovuto a un'influenza esterna, inclusa l'associazione con prodotti non autorizzato per l'uso con il Software

1.3. Risposta

"Risposta" indica la prima risposta del *Concedente* a una nuova chiamata di supporto registrata con il Contatto di Supporto indicato in questo Allegato. Ciò può comportare la raccolta di informazioni e la fornitura di informazioni su come procederà il *Concedente* nella risoluzione della chiamata di supporto. Il *Concedente* misurerà il tempo di risposta dall'ora di ricevuta della chiamata, della mail o del ticket sul portale. Al di fuori degli orari di supporto specificati il conteggio inizia e/o continua dal giorno lavorativo successivo.

1.4. Tempo di risposta alla chiamata

Il *Concedente* risponderà all'*Utente* entro i tempi indicati al paragrafo 1.6 in base alla gravità della segnalazione se la comunicazione è stata ricevuta prima delle 18:00 di un giorno lavorativo. Tutte le chiamate, le e-mail o i ticket ricevuti dopo l'orario di lavoro (ora italiana) riceveranno risposta il giorno lavorativo seguente. Nessun servizio di supporto "live", né per telefono né per e-mail, sarà offerto durante le vacanze lavorative del *Concedente* o nei fine settimana.

1.5. Risoluzione

La risoluzione della segnalazione dipenderà dai problemi e dalle circostanze propri di ciascun incidente di supporto e le informazioni fornite dal *Concedente* e quindi i tempi per giungere alla risoluzione non possono essere garantiti.



1.6. Gravità

Il grado di urgenza nel rispondere alle chiamate di servizio si basa sulla seguente classificazione:

| CLASSE | DESCRIZIONE | RESPONSE TIME |
|------------------|--|----------------------------------|
| Gravità 1 | Grave interruzione del servizio: dopo un guasto in un sistema critico, l' <i>Utente</i> non è in grado di riavviare/ripristinare il sistema, si verificano gravi perdite di dati o danneggiamento dei dati o il sistema si blocca e, l' <i>Utente</i> non può riportarlo a uno stato operativo | Entro 1 (uno) ora |
| Gravità 2 | Interruzione significativa del servizio: una struttura principale non riesce costantemente a funzionare per <i>Specifica</i> , che influisce sull'attività dell' <i>Utente</i> . | Entro 4 (quattro) ore lavorative |
| Gravità 3 | L' <i>Utente</i> del <i>Software</i> sta subendo una lieve perdita di servizio. L'impatto è un inconveniente, che potrebbe richiedere una soluzione alternativa per ripristinare la funzionalità. | Entro 8 (otto) ore lavorative |
| Gravità 4 | L' <i>Utente</i> richiede informazioni, miglioramenti o chiarimenti sulla documentazione relativi al <i>Software</i> , ma non vi è alcun impatto sul funzionamento del <i>Software</i> . L' <i>Utente</i> del <i>Software</i> non subisce alcuna perdita di servizio. Il risultato non impedisce il funzionamento di un sistema. | Entro 8 (otto) ore lavorative |

SCADENZA DEL SUPPORTO

Il contratto di assistenza tecnica è collegato alla licenza. In caso di mancato rinnovo della licenza non sarà più disponibile alcun supporto tecnico.

SUPPORTO PERSONALIZZATO

Se questa offerta di Supporto Standard non soddisfa le esigenze dell'*Utente*, potranno essere concordati programmi di supporto personalizzato, inclusa l'offerta di più ore di supporto. Richieste di supporto personalizzato devono essere indirizzate al Contatto Commerciale del *Concedente*.



LARUS Business Automation Srl

In particolare, il *Concedente* prevede i seguenti ulteriori livelli di Supporto:

- **Supporto Premium:** include il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi di Gravità 1, tramite telefono (in modalità call-conference), e-mail e sistema di ticketing.
- **Supporto Platinum:** include il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per tutti i problemi (indipendentemente dal livello di Gravità), tramite telefono (in modalità call-conference), e-mail e sistema di ticketing.

Quando il *Concedente* determina che il problema è effettivamente di Gravità 1, il *Concedente* impiegherà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere il problema, incluso l'ingaggio di ingegneri 24 ore su 24, 7 giorni su 7, purché possano essere compiuti progressi utili.

Fintantoché una richiesta di supporto di Gravità 1 rimane attiva, il *Concedente* assegnerà all'*Utente* un punto di contatto designato, che sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nel caso di supporto Premium e Platinum, ed durante l'orario lavorativo indicato nel caso di Supporto Standard. Durante questo stesso periodo, l'*Utente* è tenuto a fornire al *Concedente* un contatto, disponibile 24x7 per Premium/Platinum e durante l'orario lavorativo per Standard, e raggiungibile via e-mail e telefono, per assistere al meglio il *Concedente* durante i test e l'applicazione delle correzioni.

La seguente tabella dettaglia i tempi di risposta per i livelli di Supporto Premium e Platinum:

| CLASSE | SUPPORTO PREMIUM | SUPPORTO PLATINUM |
|-----------|----------------------------------|-------------------------------|
| Gravità 1 | Entro 1 (uno) ora | Entro 30 (trenta) minuti |
| Gravità 2 | Entro 4 (quattro) ore lavorative | Entro 2 (due) ore lavorative |
| Gravità 3 | Entro 8 (otto) ore lavorative | Entro 8 (otto) ore lavorative |
| Gravità 4 | Entro 8 (otto) ore lavorative | Entro 8 (otto) ore lavorative |

SERVIZI PROFESSIONALI

Il *Concedente* offre inoltre i servizi professionali operati da figure specializzate per attività di analisi, progettazione e sviluppo.