

Condizioni Generali di Contratto e per la Manutenzione del Software

1. Applicabilità

Tutte le nostre forniture di beni e di servizi, in particolare le forniture di software ed i servizi di assistenza e di consulenza (qui di seguito denominati "Prestazioni") sono soggetti esclusivamente alle presenti Condizioni Generali di Contratto e per la Manutenzione del Software. Esse sono parte integrante di tutti i contratti conclusi da SEEBURGER, anche se non viene fatto specifico riferimento ad esse nel singolo contratto. L'applicabilità di eventuali Condizioni generali delle controparti è esplicitamente esclusa.

2. Stipula dei Contratti

Le nostre offerte sono sempre da considerarsi non vincolanti fino a diversa esplicita conferma da parte nostra. Esse si basano sulle specifiche ricevute dal cliente, senza conoscenza delle circostanze da parte di SEEBURGER.

Il contratto non è vincolante fino al ricevimento della nostra specifica conferma d'ordine scritta, oppure fino all'esecuzione da parte nostra di quanto concordato.

La misura e lo scopo della prestazione saranno determinati in via esclusiva rispettivamente dalla conferma d'ordine o dalla bolla di consegna.

Informazioni o illustrazioni relative al contenuto delle Prestazioni sono approssimative e non vincolanti, salvo esplicita garanzia scritta.

SEEBURGER si riserva la facoltà di effettuare in ogni momento modifiche contrattuali dovute a migliorie tecniche.

3. Prezzi e Pagamenti

Si applicano i nostri attuali prezzi di listino. Tutti i prezzi si intendono franco stabilimento e senza imballaggi, spese doganali e trasporto, più IVA. Salvo diverso accordo scritto, i costi per licenze (royalties) si intendono non comprensive di Prestazioni aggiuntive come l'installazione, l'implementazione, l'introduzione, l'addestramento, la manutenzione, le spese di viaggio e altre.

Informazioni mancanti o non chiare da parte del cliente porteranno a costi aggiuntivi basati sul nostro listino prezzi attuale.

Salvo diverso accordo scritto, le nostre fatture sono pagabili entro 20 giorni data fattura senza sconti; i pagamenti si presumono effettuati al momento del loro accredito sui nostri conti bancari.

Nel caso di ritardo nei pagamenti il cliente decade da tutti gli sconti e da tutte le altre agevolazioni concordate.

Servizi:

Se è stata concordata la fatturazione secondo l'impegno profuso, salvo diverso accordo scritto la fatturazione verrà effettuata sulla base delle ore di lavoro. La fatturazione avviene secondo offerta calcolando i giorni o le ore di lavoro, e un giorno comprende 8 ore lavorative (durante il normale orario di ufficio). Salvo diverso accordo scritto tra le parti, i giorni feriali vanno dal lunedì al venerdì, il sabato si applica un sovrapprezzo del 50% e la domenica e gli altri giorni festivi un sovrapprezzo del 100%, i tempi per viaggi necessari verranno calcolati come tempi lavorativi, le spese di viaggio e le spese aggiuntive verranno fatturate al prezzo di costo. Se il cliente è responsabile di tempi di attesa da parte di personale SEEBURGER, tali tempi verranno fatturati come tempi di lavoro. Se il cliente è responsabile di spostamenti o cancellazioni comunicati a SEEBURGER meno di 5 giorni prima della data prevista, il tempo coinvolto potrà essere anch'esso fatturato come tempo di lavoro, se ed in quanto il personale non potrà essere assegnato ad altri progetti.

Salvo diverso accordo scritto, i servizi verranno fatturati ogni mese in via posticipata.

4. Tempi di esecuzione, adeguamento del contratto

I tempi per l'esecuzione delle Prestazioni iniziano con il ricevimento della conferma d'ordine da parte del cliente,

ma comunque non prima che siano stati chiariti tutti i problemi commerciali e tecnici. Salvo diverso accordo scritto, tutti i tempi di esecuzione sono approssimativi.

Qualora il cliente fosse in ritardo con lo svolgimento di operazioni di sua competenza, in particolare con la consegna di documenti o il pagamento di acconti, i tempi di esecuzione slitteranno di conseguenza. Lo stesso vale in casi di forza maggiore, inclusi scioperi e ritardi da parte di fornitori.

Qualora dovessimo renderci conto durante i lavori che è necessario modificare alcune Prestazioni, informeremo il cliente proponendo opportune alternative; le alternative da noi proposte saranno considerate accettate se non contestate dal cliente per iscritto entro 8 giorni dal loro ricevimento.

Il software è considerato accettato dal cliente salvo sua comunicazione da inviare per iscritto entro 8 giorni dal momento in cui può essere verificato. I pagamenti sono dovuti dopo la consegna del software, anche in caso di comunicazione di difetti.

5. Obbligo del cliente di cooperare

Per il corretto svolgimento delle Prestazioni da parte di SEEBURGER la fattiva cooperazione del cliente è essenziale. Egli si impegna quindi a seguire le istruzioni impartite di volta in volta da SEEBURGER con riferimento all'operatività del sistema, in particolare a:

- definire precisamente, tempestivamente e per iscritto le sue esigenze;
- nominare fino a tre dipendenti qualificati e con poteri decisionali per comunicare le informazioni necessarie e svolgere le attività di cooperazione;
- mettere a disposizione l'infrastruttura necessaria per lo svolgimento delle Prestazioni da parte di SEEBURGER;
- fare il necessario affinché i dati non vadano persi;
- comunicare immediatamente e per iscritto eventuali errori, difetti e danni, concedendo un accesso remoto al software per la riparazione.

A richiesta di SEEBURGER il cliente farà in modo che i suoi partners EDI aiuteranno SEEBURGER a instaurare e testare collegamenti EDI/B2B.

Qualora il cliente dovesse contravvenire ai suoi obblighi di cooperazione egli ne sosterrà i costi, anche in caso fosse convenuto un prezzo forfettario; i questo caso noi saremo autorizzati a svolgere l'attività di cooperazione sostituendoci o sostituendo terzi al cliente stesso e a sue spese.

6. Diritto all'uso del software

Salvo diverso accordo scritto, una volta ricevuti tutti i pagamenti dovuti, SEEBURGER concederà al cliente un diritto contrattuale (non: diritto reale) non esclusivo e non trasferibile ad usare il software su un unico computer (CPU) e soltanto per i propri scopi aziendali.

Tutti gli altri diritti relativi al software e ad altri oggetti ad esso collegati (source code, update, documentazione, ecc.) incluse le copie (salvo back-up copies) permangono esclusivamente in capo a SEEBURGER. Il cliente non è autorizzato a concedere sub-licenze o fare operazioni di outsourcing.

Senza il nostro esplicito consenso scritto, il cliente non è autorizzato a predisporre copie, traduzioni o adattamenti vari in relazione al software.

Il cliente acconsente affinché SEEBURGER, ai fini della manutenzione e del controllo del software, proceda a preannunciate misurazioni e verifiche del sistema.

7. Diritto di ritenzione delle Prestazioni da parte di SEEBURGER

Nel caso il cliente ritardi un qualunque pagamento, SEEBURGER avrà la facoltà di trattenere le proprie Prestazioni fino al ricevimento di tutti i pagamenti dovuti, e di revocare la licenza d'uso in caso di prolungato ritardo

nei pagamenti (2 settimane); potrà inoltre pretendere la restituzione di ogni bene tangibile ricevuto dal cliente in forza del contratto di software.

8. Diritti in caso di vizi

Il cliente è tenuto ad esaminare con attenzione l'oggetto del contratto immediatamente dopo la sua ricezione e a comunicarci senza indugio ed in dettaglio eventuali difetti/vizi in modo da permetterci di verificare il vizio ed escludere eventuali errori da parte dell'operatore. In caso di mancata comunicazione l'oggetto del contratto è ritenuto accettato, salvo che il difetto non potesse essere riconosciuto al momento della ricezione, nel qual caso la comunicazione deve avvenire immediatamente dopo la scoperta del vizio.

Se l'oggetto del contratto viene usato dal cliente nonostante la presenza di singoli difetti, egli è tenuto al pagamento proporzionalmente alla parte non difettosa.

SEEBURGER garantisce che il software svolge sostanzialmente le funzioni indicate nella relativa documentazione, se esso viene utilizzato secondo i presupposti e le condizioni operative concordati contrattualmente (p.es. sistema operativo). Non garantiamo che le funzioni di programma del software scelto dal cliente soddisfino le sue esigenze o siano compatibili con altri programmi di software preesistenti.

Qualora una Prestazione fosse difettosa, SEEBURGER potrà scegliere di:

- procedere alla correzione del difetto,
- sostituire il prodotto difettoso con un prodotto senza difetti,
- proporre un'alternativa diversa, (workaround, software update o soluzione analoga)
- concedere uno sconto sul prezzo, oppure
- risolvere il contratto.

Il cliente decade dai diritti per vizi delle Prestazioni qualora contravvenga ai suoi obblighi di cooperazione oppure se modifica l'oggetto del contratto senza autorizzazione scritta da parte di SEEBURGER.

Il cliente decade dai diritti per vizi se non li fa valere entro un anno dalla consegna del prodotto.

Virtualizzazione

Qualora il nostro software venisse installato in un ambiente virtualizzato ed il cliente dovesse chiedere interventi in garanzia noi dovremo rimediare al difetto soltanto:

- se il cliente dimostra che il difetto dipende senza alcun dubbio dal nostro software (p.es. performance, through put, ...), oppure
- se il cliente sarà in grado di riprodurre e dimostrare il difetto utilizzando un software dedicato senza virtualizzazione.

9. Responsabilità limitata

SEEBURGER risponde per danni causati per colpa lieve nel corso di un anno contrattuale per un importo massimo corrispondente ai pagamenti ricevuti dal cliente nel corso dello stesso anno contrattuale, ma in nessun caso per un importo superiore al 50% del valore dell'ordine.

Il cliente deve essere assicurato in modo adeguato contro gli usuali rischi industriali e commerciali (p.es. contro l'interruzione dell'attività produttiva, ecc.).

10. Obblighi di riservatezza

Il cliente è tenuto a non divulgare a terzi il contenuto dei contratti stipulati con SEEBURGER, in particolare i prezzi e le condizioni.

Salvo diversa comunicazione scritta da parte del cliente, ai fini referenziali SEEBURGER è autorizzata a comunicare a

terzi il nominativo del cliente ed il progetto, a meno che il cliente si opponga per iscritto.

11. Prestazioni continuative

Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, forniremo tutti i servizi di manutenzione (manutenzione del programma e supporto tecnico) come prestazioni continuative in conformità con il livello di manutenzione previsto nel contratto e nelle nostre Condizioni Generali di Manutenzione del Software. La manutenzione del software concordata con il cliente non modifica i suoi diritti in caso di difetti.

Prezzi forfettari per la manutenzione

I prezzi forfettari per la manutenzione sono dovuti in anticipo e pagabili senza detrazioni entro 20 giorni dalla data della fattura. Il primo pagamento forfettario per la manutenzione è dovuto contemporaneamente al pagamento delle royalties per la concessione della licenza; i pagamenti successivi sono dovuti nel corso del mese di gennaio di ogni anno contrattuale.

SEEBURGER potrà effettuare ragionevoli modifiche ai prezzi forfettari per la manutenzione qualora i costi dovessero aumentare o ridursi, in particolare in seguito ad aumenti dei salari.

12. Durata del contratto, risoluzione

Il contratto è stipulato a tempo indeterminato con inizio al momento della consegna della licenza d'uso del software, al più tardi comunque al primo giorno del mese di calendario successivo. L'anno in cui viene conferito l'ordine di manutenzione è un anno contrattuale abbreviato il quale termina il 31.12.

Il contratto di manutenzione del software può essere risolto per iscritto da ambedue le parti con un preavviso di tre mesi con effetto al termine di ogni anno solare, ad eccezione del primo anno contrattuale abbreviato.

Qualora non dovessimo svolgere le nostre Prestazioni come previsto contrattualmente, il cliente avrà il diritto di risolvere il contratto con lettera raccomandata A.R., a condizione di averci concesso un termine di almeno quattro settimane per provvedere in merito e che tale termine sia scaduto senza risultato positivo.

SEEBURGER potrà risolvere il contratto senza preavviso qualora il cliente

non dovesse pagare fatture scadute per servizi di manutenzione nonostante un sollecito scritto da parte nostra.

13. Obblighi di archiviazione

SEEBURGER raccomanda ai clienti di tenere presenti gli obblighi legali relativi all'archiviazione a lungo termine dei dati relativi ai contratti stipulati. A richiesta del cliente, SEEBURGER può predisporre un'offerta per l'archiviazione dei dati a lungo termine.

14. Trattamento dei dati personali

SEEBURGER informa il cliente che, ai sensi dell'Art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ("Codice in materia di protezione dei dati personali") i dati personali del cliente e/o dei suoi collaboratori e dipendenti forniti dal cliente in vista della formalizzazione dei contratti con SEEBURGER, verranno trattati da SEEBURGER, per le finalità qui di seguito specificate, nel rispetto dei principi di correttezza. I dati potranno essere trattati per finalità di:

- adempimenti e gestione del rapporto contrattuale;
- diffusione e/o comunicazione finalizzata alla ricerca di mercato e all'informazione commerciale.

Il rifiuto del cliente al trattamento di cui alla lettera (a) comporterà l'impossibilità di concludere il presente contratto, mentre

il rifiuto del cliente al trattamento di cui alla lettera (b) non pregiudicherà né la conclusione né l'esecuzione del contratto.

Il cliente potrà sempre esercitare i diritti indicati all'Art. 7 del D.Lgs. n.196/2003, incluso il diritto di opporsi al trattamento di cui alla precedente lettera (b). Il titolare del trattamento dei dati è la SEEBURGER Informatica Srl con sede in Milano, Via Frua 14.

15. Disposizioni finali

Le presenti Condizioni Generali si applicano anche alle società controllate da e collegate al cliente ai sensi dell'Art. 2359 del codice civile.

Salvo con il nostro specifico consenso scritto, il cliente non potrà cedere a terzi alcun diritto spettantegli in forza dei contratti da lui stipulati con SEEBURGER.

Si applica il diritto italiano. Per ogni controversia tra il cliente e SEEBURGER sarà esclusivamente competente territorialmente e avrà esclusiva giurisdizione il Tribunale di Milano/Italia.

Qualora singole clausole di un contratto soggetto alle presenti Condizioni Generali fossero o divenissero invalide, ciò non inficerebbe la validità delle restanti clausole contrattuali. In questo caso le parti dovranno cooperare per sostituire le clausole invalide da clausole valide che raggiungano il più possibile lo scopo perseguito delle clausole invalide.

Per accettazione delle suesposte Condizioni Generali:

(Timbro e firma del cliente)

Ai sensi e per gli effetti di cui agli Artt. 1341 e 1342 cod.civ. il sottoscritto cliente approva specificamente le seguenti clausole contrattuali:

* ultimo comma della clausola 2 (modifiche contrattuali per ragioni tecniche),

* secondo + terzo + quarto comma della clausola 4 (slittamento e modifica di Prestazioni);

* secondo comma della clausola 6 (divieto di concedere sub-licenze);

* clausola 7 (ritenzione di Prestazioni);

* Clausola 8 (rinuncia a e decadenza da diritti);

* Clausola 9 (responsabilità limitata);

* ultimo comma della Clausola 12 (risoluzione unilaterale del contratto);

* terzo comma della Clausola 15 (giurisdizione e competenza territoriale)

(Timbro e firma del cliente)

Contenuto manutenzione e supporto software

Il contratto di manutenzione del software include il supporto del software (aiuti tramite hotline) e la manutenzione dei programmi. I clienti scelgono i livelli di supporto e di manutenzione da loro desiderati in base alle loro esigenze. Informazioni dettagliate risultano dall'attuale SEEBURGER Service Guideline. Mettiamo a disposizione il supporto del software e la manutenzione secondo il livello concordato: SLA BASIC, SLA ADVANCED oppure SLA PREMIUM 100 – 300.

1) Manutenzione generale del software

La manutenzione del software include il supporto e la manutenzione dei programmi. Essa viene svolta a regola d'arte ed in modo da tenere presente gli interessi di tutti gli utenti del software. La manutenzione dei programmi di software viene svolta se il cliente la usa in conformità alle condizioni ed alla configurazione del sistema specificate nel contratto. Il contratto potrà essere modificato di comune accordo in caso di modifiche alle condizioni ed alla configurazione del sistema.

L'obbligo di manutenzione e di supporto si riferisce soltanto al software nella sua versione più aggiornata, a meno che nel caso specifico non si possa ragionevolmente pretendere dal cliente l'attualizzazione del software. Servizi di manutenzione per versioni precedenti dei programmi di software verranno messi a disposizione per un periodo massimo di 24 mesi a partire dalla prima consegna.

Non ritarderemo l'analisi di un problema pretendendo dal cliente di installare versioni aggiornate.

Servizi contrattualmente previsti, in particolare supporti tramite hotline, potranno essere richiesti soltanto dalle persone di contatto indicate come tali nel contratto di manutenzione. Ci riserviamo di addebitare separatamente un'eventuale addestramento telefonico di altro personale.

Qualora il cliente dovesse sviluppare proprie applicazioni usando utensili di sviluppo SEEBURGER (p.es. Mapping Designer, Workflow oppure BPEL Designer) il supporto del software da parte nostra si limiterà all'operatività degli utensili di sviluppo ma non riguarderà l'operabilità delle applicazioni sviluppate dal cliente. Per quest'ultimo, se richiesto, proporremo contratti aggiuntivi.

2) Manutenzione dei programmi

a) Eliminazione errori

La procedura dipende dalla criticità dell'errore. Per errori consistenti in sostanziali divergenze dalle specificazioni del programma comportanti un impatto negativo sul suo uso offriremo soluzioni nell'ambito della nostra garanzia tramite Hotfixes. Un Hotfix dovrà essere richiesto tramite nostro Support. Errori di programma che non hanno un sostanziale impatto negativo sull'uso del software verranno trattati nell'ambito del normale processo di sviluppo ed eliminati in successive versioni del software. Qualora l'eliminazione di un errore nell'ambito del normale ciclo di sviluppo non fosse accettabile oppure qualora non fosse proponibile al cliente di procedere ad una attualizzazione del programma, si potrà in casi specifici risolvere il problema tramite Hotfix; in questo caso però le spese aggiuntive per l'eliminazione dell'errore saranno a carico del cliente.

Indipendentemente dalla criticità di un errore potremo addebitare i costi di una chiamata se non risulta alcun errore di programma a noi attribuibile.

b) Sviluppi e miglioramenti dei programmi

A richiesta del cliente, e se necessario anche senza sua richiesta, metteremo a disposizione del cliente versioni aggiornate del software. Ciò avverrà nell'ambito del forfait per la manutenzione senza spesa aggiuntiva. Il forfait non comprende moduli aggiuntivi elencati nel listino prezzi SEEBURGER come nuovi componenti del sistema. Updates inclusi nel forfait riguardano soltanto la stessa linea di prodotti (p.es BIS5) – Upgrades a un livello superiore o ad una linea di prodotti più recente non sono

compresi nel programma di manutenzione. Per eventuali informazioni sulle condizioni attuali rivolgetevi al vostro interlocutore SEEBURGER. E' lasciato alla nostra discrezione determinare quando e quante nuove versioni dei programmi mettere a disposizione.

c) Modifiche a livello legale

Qualora modifiche a livello legale dovessero richiedere modifiche dei programmi, ci adopereremo a inserire tempestivamente tali modifiche nei nostri programmi e a proporle ai nostri clienti, senza peraltro assumerci alcuna responsabilità in merito. Siamo autorizzati a procedere ad addebiti aggiuntivi qualora le modifiche dovessero richiedere sforzi eccedenti il normale programma di manutenzione.

d) Utilizzo del software SEEBURGER su piattaforme virtualizzate

Qualora il cliente dovesse scegliere un ambiente virtualizzato per installare il Business Integration Server, questo non inficerà il supporto definito nel presente contratto per il software acquistato da SEEBURGER. Se nell'elaborazione di Incidents si dovesse ritenere che i sintomi indicati non siano causati dal software acquistato da SEEBURGER, SEEBURGER potrà pretendere di delimitare i sintomi e le cause tramite implementazione su Hardware dedicate del cliente. Oneri dovuti a Incidents causati dal software virtualizzato potranno essere addebitati al cliente.

e) Limiti della manutenzione

La manutenzione del software prevista contrattualmente non comprende in particolare l'installazione di nuove versioni dei programmi, il Customizing, gli adattamenti, il supporto in loco, la formazione nonché l'eliminazione di errori e l'implementazione di modifiche dovute a modifiche dei sistemi operativi esistenti o dell'ambiente hardware, oppure dovute a modifiche arbitrarie o all'utilizzo improprio del software. Tali servizi verranno svolti a richiesta del cliente e contro compenso separato.

3) Supporto

a) Contenuto

I servizi di supporto di base da parte di SEEBURGER sono specificati nei rispettivi Livelli di Servizio, come segue:

Prio	Urgency	Availability	Max. Response Time Target
	In accordance with the support documentation	All times in Central European Time	Only during periods of availability
SLA BASIC			
1	Emergency	Mo-Fr, 9am-5pm	4 h
2	Critical	Mo-Fr, 9am-5pm	8 h
3	Non Critical	Mo-Fr, 9am-5pm	2 business days
4	Minor	Mo-Fr, 9am-5pm	4 business days
SLA ADVANCED			
1	Emergency	Mo-Fr, 7am-8pm	2 h
2	Critical	Mo-Fr, 7am-8pm	4 h
3	Non Critical	Mo-Fr, 7am-8pm	8 h
4	Minor	Mo-Fr, 7am-8pm	2 business days
SLA PREMIUM 100			
1	Emergency	24*7	1 h
2	Critical	Mo-Fr, 7am-8pm	2 h
3	Non Critical	Mo-Fr, 7am-8pm	8 h
4	Minor	Mo-Fr, 7am-8pm	1 business day
SLA PREMIUM 200			
1	Emergency	24*5 (Mo-Fr, 12am-12am)	1 h
2	Critical	24*5 (Mo-Fr, 12am-12am)	2 h
3	Non Critical	24*5 (Mo-Fr, 12am-12am)	8 h
4	Minor	24*5 (Mo-Fr, 12am-12am)	1 business day
SLA PREMIUM 300			
1	Emergency	24*7	1 h
2	Critical	24*7	2 h
3	Non Critical	24*7	8 h
4	Minor	24*7	1 business day

Giorni feriali per i servizi di support sono i giorni dal lunedì al venerdì ad eccezione dei giorni festivi bancari. Il termine per la risposta decorre dal ricevimento della regolare comunicazione del guasto durante il periodo di servizio concordato e cessa alla fine dello stesso.

Spiegazione dei Livelli di Priorità

La priorità/urgenza di un caso di supporto viene definito dal cliente secondo le regole seguenti. I tempi di risposta dipendono dalla priorità e dal Livello di Servizio concordato.

Priorità 1: Emergenza ("emergency")

Un caso di supporto con la priorità Emergenza ("emergency") è giustificato se si verificano interruzioni estremamente gravi nelle normali operazioni: lavori che devono essere svolti immediatamente non possono essere svolti. Ciò è dovuto ad un'avarìa totale del sistema o all'avarìa di funzioni estremamente importanti del sistema produttivo SEEBURGER. Il caso richiede un intervento immediato, dato che l'avarìa può causare gravi danni.

Priorità 2: Caso critico ("critical")

Un caso di supporto con la priorità Critica ("critical") è giustificato se si verificano interruzioni gravi nelle normali operazioni: lavori importanti non possono essere svolti. E' necessario porre rimedio urgentemente a errori nel funzionamento o alla mancanza di funzioni del sistema SEEBURGER. Il caso richiede un rapido intervento dato che il perdurare del difetto di funzionalità può causare un'interruzione di tutti i processi del sistema produttivo.

Priorità 3: Caso non critico ("non-critical")

Un caso di supporto con la priorità Non Critico ("non-critical") è giustificato se si verificano interruzioni nelle normali operazioni. Esse sono dovute a errori nel funzionamento o alla mancanza di funzioni del sistema SEEBURGER.

Priorità 4: Caso minore ("minor")

Un caso di supporto con la priorità Minore ("minor") è giustificato se non si verificano interruzioni o se si verificano solo interruzioni minori nelle normali operazioni. Esse sono dovute a errori nel funzionamento o alla mancanza di funzioni del sistema SEEBURGER non utilizzate giornalmente o regolarmente.

Classificazione dei Sistemi di Prova (Test)

Problemi in sistemi non produttivi giustificano di regola soltanto una urgenza/priorità di un livello inferiore al caso analogo in sistemi produttivi. Un ambiente di tests, di sviluppo o di controllo qualità sarà sempre classificata SLA "Basic". Livelli SLA superiori sono disponibili soltanto per sistemi produttivi.

a) Configurazione o utilizzo errati, modifiche

Verificheremo tutti i casi comunicatici se sono di nostra pertinenza, p.es. se sono collegati a errori nel funzionamento, alla mancanza di funzioni o a altri problemi dei nostri prodotti. Il servizio di supporto include anche una consulenza breve (tempi in relazione al Livello di Servizio concordato) se il problema è causato da una configurazione o da un utilizzo errati della nostra applicazione. Tali servizi di consulenza verranno peraltro fatturati secondo il nostro listino prezzi.

In particolare ci riserviamo, previa comunicazione, di fatturare come consulenze ai sensi del nostro listino prezzi gli interventi relativi al cambiamento del Mapping, Workflows, configurazioni del sistema o modifiche nell'ambiente del sistema per correggere modifiche effettuate dal cliente.

c) Sistema di supporto basato sul Web

Un sistema di supporto basato sul WEB è a disposizione di tutti i clienti con un contratto di manutenzione del software.

I clienti possono seguire la soluzione dei problemi da essi comunicati al sistema (comunicazione di situazioni intermedie).

d) Aumentare

Clienti con un contratto a livello ADVANCED o PREMIUM possono utilizzare il Service Management nei casi che non siamo stati in grado di risolvere entro il tempo di reazione massimo indicato.

e) Lingua

Il supporto è disponibile nelle seguenti lingue:

- Lu-Ve ore 9-17 (ora dell'Europa centrale, salvo festivi): inglese e italiano
- Negli altri orari: inglese