

Condizioni di servizio per il software standard Netviewer Modello Software as a Service

Netviewer AG offre il proprio software standard in base al modello Software as a Service ai sensi dell'offerta Netviewer e delle disposizioni di queste condizioni di servizio.

1. Supporto tecnico (hotline)

- 1.1. Netviewer AG offre aiuto al cliente in caso di problemi di funzionamento come previsto da contratto del software standard e per problemi di utilizzo (hotline). Il cliente può utilizzare la hotline 24 ore al giorno 7 giorni alla settimana comunicando con il proprio tecnico (cif. 8.1) per via telefonica, per e-mail o tramite il sito di Netviewer AG (www.netviewer.com).
- 1.2. Netviewer AG risponde alle richieste della hotline in modo più rapido possibile nell'ambito delle proprie capacità funzionali e di personale. Netviewer AG elaborerà le richieste del cliente online tramite accesso remoto se il problema in questione lo permette.

2. Risoluzione degli errori

- 2.1. Netviewer AG tratterà eventuali errori di programmazione del software standard, che il cliente avrà comunicato ai sensi della cif. 2.2, nel seguente modo:
 - 2.1.1. Errori di programmazione che a giudizio di Netviewer AG impediscono o rendono difficoltoso l'utilizzo del programma e non possono essere evitati con ragionevoli provvedimenti organizzativi (errori di funzionamento), vengono risolti da Netviewer AG se ciò è possibile con ragionevole impiego di tempo e risorse; le misure necessarie vengono adottate al più tardi nel corso del giorno successivo alla segnalazione dell'errore.
 - 2.1.2. Altri errori di programmazione ritenuti importanti secondo il giudizio di Netviewer AG che non possono essere evitati con ragionevoli provvedimenti organizzativi (carenze nel funzionamento), vengono risolti da Netviewer AG se ciò è possibile con ragionevole impiego di tempo e di risorse; le misure necessarie vengono adottate al più tardi nel corso del terzo giorno successivo alla segnalazione dell'errore.
 - 2.1.3. Per tutti gli altri problemi legati al programma che non comportano né errori né carenze di funzionamento, Netviewer AG dà, laddove possibile, indicazioni su come risolverli o evitarli con ragionevole impiego di tempo e risorse da parte del

cliente; Netviewer AG eliminerà inoltre tali problemi a propria discrezionalità in uno dei successivi update.

- 2.2. Spetta al cliente comunicare al supporto tecnico eventuali malfunzionamenti (cif. 8.1) per via telefonica, e-mail o fax, con indicazioni più precise possibili su come si sono verificati e delle conseguenze di tali anomalie sul funzionamento del software standard e sul procedere del proprio lavoro; gli errori di funzionamento devono essere comunicati per via telefonica, al fine di poter garantire i tempi di reazioni previsti (cif. 1.1).
- 2.3. Gli obblighi come da cpv. 1 non sussistono se il cliente ha violato gli obblighi di collaborazione come da cif. 8.2.

3. Aggiornamenti

- 3.1. Netviewer AG sviluppa il software standard tenendo conto delle esigenze di mercato e del cliente e degli errori comunicati e mette a disposizione del cliente gli aggiornamenti risultanti.
- 3.2. Netviewer AG decide a propria discrezionalità e tenendo conto degli interessi dei clienti quando e come eseguire gli aggiornamenti.

4. Utilizzo dell'infrastruttura dei server Netviewer

- 4.1. Il funzionamento dell'infrastruttura dei server Netviewer avviene in vari centri di calcolo ultramoderni. L'amministrazione ed il monitoraggio sono eseguiti da Netviewer AG.
- 4.2. Il software standard Netviewer, come Software as a Service è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

5. Ulteriori prestazioni da parte di Netviewer AG

- 5.1. Netviewer AG può eseguire, sulla base di un accordo separato e a fronte di un corrispettivo supplementare basato sulle tariffe orarie del relativo listino prezzi in vigore, ulteriori prestazioni che non sono oggetto di queste condizioni di servizio:
 - supporto tecnico nella sede del cliente;
 - corsi/workshop tecnici;
 - installazione;
 - sviluppo software personalizzato (es. personalizzazione del software Netviewer o di altri programmi alle richieste specifiche del cliente; sviluppo di software individuale);
 - altre personalizzazioni individuali come la configurazione e la parametrizzazione, l'adattamento delle interfacce, ecc.

- 5.2. Se Netviewer AG esegue volontariamente una prestazione in una di queste aree senza specifico contratto, ciò non dà diritto al cliente di esigere nuovamente tale prestazione nel futuro.

6. Mancato servizio

- 6.1. Se Netviewer AG non esegue le prestazioni come descritte in queste condizioni di servizio, il cliente può imporre per iscritto a Netviewer AG un termine adeguato entro il quale Netviewer AG deve eseguire la prestazione. Se Netviewer AG non esegue la prestazione entro un termine adeguato o se la prestazione non va a buon fine, il cliente può diminuire il compenso previsto da questo contratto in misura congrua e – se alla dilazione imposta per iscritto era annessa una diffida di recesso e se si tratta di una violazione importante dei doveri – recedere da esso anticipatamente.
- 6.2. Il cliente può richiedere un risarcimento danni solo con i presupposti legali e solo se una responsabilità è motivata come da cif. 7.

7. Responsabilità per mancato servizio

- 7.1. Netviewer AG è tenuta a provvedere ad un risarcimento danni ai propri clienti per ciò che riguarda la prestazione di servizi su base extracontrattuale e contrattuale, solo nei seguenti casi:
- 7.1.1. per dolo o per assenza totale di qualità o durabilità garantite;
 - 7.1.2. per colpa grave nella misura del danno prevedibile e tipico;
 - 7.1.3. in altri casi solo per violazione di un dovere essenziale per il raggiungimento degli intenti del contratto (obbligo cardinale), limitatamente al risarcimento del danno prevedibile e tipico.
- 7.2. Rimane salva la responsabilità di Netviewer AG per i danni alla persona e secondo la legge sulla responsabilità del produttore.
- 7.3. Il cliente esonera Netviewer AG da qualsiasi richiesta da parte di terzi basata su un uso del software da parte del cliente non conforme al contratto.

8. Obblighi di collaborazione

- 8.1. Il cliente deve comunicare a Netviewer AG un interlocutore tecnico responsabile ed un sostituto e rivolge le richieste di hotline ed i messaggi di errore esclusivamente a Netviewer AG tramite la persona nominata.



- 8.2. Il cliente predisporre un adeguato ambiente di lavoro per l'impiego come da contratto del software. In particolar modo deve predisporre, secondo indicazioni di Netviewer AG, hardware con adeguato sistema operativo ed una connessione ad internet a proprie spese. Si assicurerà ogni volta prima dell'utilizzo del software che anche i propri partner di comunicazione abbiano a disposizione l'ambiente adeguato come previsto dalle direttive di Netviewer AG e dalla descrizione del prodotto e dalle specifiche tecniche.
- 8.3. Il cliente deve adottare adeguate misure preventive (es. salvataggio dei dati) nel caso in cui il software smetta di funzionare.

9. Attivazione di terzi

Netviewer AG può avvalersi dell'aiuto di terzi per l'adempimento dei propri doveri contrattuali nei confronti del cliente. Netviewer AG è responsabile per le violazioni dei doveri da parte di terzi ai sensi della sez. 278 del codice civile tedesco nel quadro delle limitazioni e delle preclusioni regolate dalla cif. 7.

Ultimo aggiornamento: marzo 2010

Netviewer AG, Karlsruhe