

Condizioni di contratto manutenzione e assistenza | v202501

1. Oggetto del contratto

INFOMINDS, a fronte del pagamento del corrispettivo di cui al successivo punto 4, si obbliga a fornire le prestazioni di seguito elencate, a supporto dell'uso del software utilizzato del cliente:

- a) **Aggiornamenti Software (Update):** INFOMINDS provvederà all'aggiornamento del software fornito, in occasione di ciascun rilascio ufficiale di una nuova versione a seguito di perfezionamenti e/o integrazione di moduli. Nel caso di modifiche al software standard dovute a variazioni delle normative previste dalla legge italiana, esse saranno rese disponibili nei tempi e nei modi previsti da questa. Da quanto sopra rimangono esclusi adattamenti del software in seguito a nuovi interventi legislativi che comportino una modifica sostanziale della funzionalità del software stesso e i nuovi moduli.
L'installazione degli aggiornamenti rilasciati, spetta al cliente. In alternativa su richiesta del cliente, l'installazione può essere effettuata da INFOMINDS con addebito separato dei costi di intervento secondo il listino prezzi reperibile al sito [infominds.eu/note-legali/](#). Qualora si rendesse necessario, in ragione della complessità dell'intervento, INFOMINDS provvederà a formulare offerta dedicata per l'attività da svolgere.
- b) **Assistenza (Servizio Helpdesk):** INFOMINDS supporta il cliente nella gestione quotidiana del software e nell'identificazione, verifica ed eventuale correzione diretta degli errori software riscontrati. Questo supporto viene effettuato telefonicamente o in teleassistenza. I seguenti servizi sono inclusi nel canone annuale:
 - Gestione di errori software non causati dall'utente o da terzi.
 - Gestione di richieste fino ad una durata di 15 minuti

È esclusa dall'assistenza telefonica:

 - l'attività di formazione per l'utilizzo dei moduli del SW o parte di essi,
 - l'attività di supporto nell'uso di funzioni particolari (a titolo di esempio: chiusura bilancio o magazzino, etc.) che, a discrezione di INFOMINDS, richiedano un intervento dedicato,
 - la correzione di dati errati.
- c) **InfoLearn:** Il cliente riceve, a seguito della sua registrazione sul sito internet, accesso alla piattaforma di e-learning con una vasta scelta di corsi base e documentazione pensati per nuovi utenti.
- d) **Software sostitutivo:** Se per motivi non imputabili alla responsabilità di INFOMINDS sarà necessario rilasciare un prodotto software parzialmente o totalmente rielaborato che sostituisce il software installato, il cliente ha la facoltà di acquistare lo stesso ad un prezzo ridotto (upgrade).
Ulteriori prestazioni, non comprese nel canone, sono indicate al punto 6.

2. Esecuzione delle prestazioni

Assistenza telefonica (Servizio Helpdesk): Il cliente può chiedere l'assistenza o la manutenzione telefonicamente, via E-mail o tramite il portale clienti/sistema ticketing con un'indicazione precisa del problema emerso. In difetto, INFOMINDS può, a propria discrezione, rifiutare la richiesta.

Le richieste telefoniche saranno accettate negli orari standard d'ufficio. Richieste telematiche possono essere inserite in autonomia dal cliente tramite il portale clienti/sistema ticketing a condizione che l'utente sia attivato.

Le richieste vengono elaborate in base alla priorità e alla disponibilità delle risorse senza che questo comporti alcun diritto per il cliente al risarcimento del danno o alla percezione di altre prestazioni.

Richieste il cui tempo di evasione sia pari a 15 minuti, sono comprese nel canone del servizio. Richieste la cui evasione richieda un tempo maggiore saranno quotate a parte con conteggio dell'intera durata dell'intervento arrotondata per eccesso ai 15 minuti successivi. INFOMINDS invierà al cliente un rapporto di lavoro via e-mail, che potrà essere contestato entro il termine di 5 giorni lavorativi.

Interventi da eseguirsi da remoto oppure on site presso il cliente sono considerati come prestazione aggiuntiva indicata al successivo punto 6.

3. Durata

Il contratto ha validità per l'intero anno d'esercizio in corso (1/1 al 31/12) e alla scadenza esso si rinnova tacitamente di anno in anno. La disdetta del contratto può avvenire da entrambe le parti mediante comunicazione scritta, a mezzo PEC, entro tre mesi dalla scadenza (30/9) prevista.

4. Corrispettivo

Il corrispettivo del canone di manutenzione è indicato nell'offerta commerciale e viene fatturato in via anticipata. In quanto prezzo periodico, il canone è soggetto ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT e/o ASTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.

5. Sospensione del servizio

In caso di un mancato pagamento del corrispettivo da parte del cliente, si applica l'art. 14 delle CGC Infominds, che qui interamente si richiama.

6. Prestazioni aggiuntive

Le seguenti prestazioni, da eseguirsi da remoto oppure on site presso il cliente, sono escluse dal canone del servizio e saranno, di conseguenza, contabilizzate a parte e, ove applicabile, secondo quanto previsto dall'art. 6.3 delle CGC Infominds.

- a) Installazione, configurazione e test di aggiornamenti software (update) e nuovi moduli di software
- b) Sviluppo ed installazione di personalizzazioni e/o adattamenti ai programmi e/o stampe
- c) Formazione o riqualificazione di utenti
- d) Assistenza nell'applicazione di nuove funzionalità o funzionalità non ancora utilizzate
- e) Assistenza nell'esportazione, importazione o correzione dati
- f) Supporto per problemi tecnici dovuti a responsabilità di terzi, p.es. rete locale, accesso internet, stampanti, casse, bilance, impianti, software da terzi
- g) Supporto per problemi di velocità a meno che non siano causati da anomalie del software.
- h) Supporto al recupero dati/software dopo l'interruzione dei sistemi IT
- i) Attività di analisi e consulenza su esigenze specifiche del cliente

7. Clausola finale

Tutto quanto non espressamente previsto nel presente documento è regolato nelle CGC Infominds reperibili al sito [infominds.eu/note-legali/](#).