

## Termini e Condizioni particolari di servizio

I presenti “Termini e Condizioni Particolari di Servizio”, unitamente ai “Termini e Condizioni Generali di Servizio” ed agli ulteriori termini e condizioni contenuti nella Business Proposal e nei rispettivi allegati (di seguito, “Contratto”), disciplinano la fornitura dei servizi offerti da Sinerbit S.r.l., con sede legale in Via G. Valentini, 7 - Prato (PO), P. I. IT-01869920478.

Con la sottoscrizione della Business Proposal il Cliente accetta integralmente i presenti “Termini e Condizioni Particolari di Servizio” (di seguito, anche “TCP”), i “Termini e Condizioni Generali di Servizio” (di seguito, anche “TCG”) ed i rispettivi allegati, che dichiara di aver letto e compreso.

### ART. 1 - OGGETTO

I presenti Termini e Condizioni Particolari di Servizio”, unitamente ai “Termini e Condizioni Generali di Servizio”, alla Business Proposal ed ai rispettivi allegati, regolano e disciplinano la fornitura da parte di Sinerbit dei Servizi indicati nella Business Proposal. La fornitura dei Servizi è subordinata alla sottoscrizione della Business Proposal e conseguente accettazione, da parte del Cliente, delle presenti “Termini e Condizioni Particolari di Servizio”, dei “Termini e Condizioni Generali di Servizio” applicabili e degli ulteriori termini e condizioni negli stessi richiamati e/o contenuti nei rispettivi allegati, che il Cliente dichiara di aver letto e compreso integralmente.

### ART. 2 - SERVIZI

#### ***2.1 Servizi di Implementazione e Personalizzazione***

Fatto salvo quanto previsto all’interno della Business Proposal, le attività di implementazione e personalizzazione non specificamente indicate nel Progetto e richieste dal Cliente successivamente alla sottoscrizione della Business Proposal, dovranno essere preventivamente concordate con Sinerbit in forma scritta, previa valutazione economica delle attività da esse derivanti e ad esse connesse.

Sinerbit, per quanto di propria competenza, si impegna a garantire che il Servizio sia corrispondente a quanto indicato nella Business Proposal. Resta a carico del Cliente qualsiasi responsabilità in merito all’interoperabilità dei Servizi con i sistemi, le soluzioni e gli strumenti, anche forniti da terze parti, in uso dal Cliente, fatto salvo se diversamente previsto nella Business Proposal.

Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Business Proposal, il Cliente dichiara e garantisce di aver acquisito tutte le opportune autorizzazioni e/o licenze necessarie per l’esecuzione dei Servizi e si impegna a fornire a Sinerbit, previa richiesta di quest’ultima e nel rispetto delle normative applicabili, tutte le opportune

autorizzazioni e/o credenziali di accesso. Il Cliente è e resta l'unico responsabile per l'acquisizione ed il mantenimento di tutte le opportune autorizzazioni e/o licenze necessarie per l'esecuzione dei Servizi per l'intera durata del Contratto. È esclusa qualsivoglia responsabilità di Sinerbit al riguardo, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave.

Per quanto di propria competenza, Sinerbit si impegna ad eseguire tutte le attività descritte all'interno della Business Proposal e dei documenti progettuali con la diligenza professionale richiesta dalla natura dei Servizi.

Ove indicato nella Business Proposal, al termine di ciascuna delle fasi di rilascio intermedie e al momento del rilascio finale ("milestone") del Progetto, Sinerbit provvede ad inviare, a mezzo e-mail, apposita comunicazione al Cliente; dall'invio di tale comunicazione decorrono 3 (tre) giorni lavorativi entro cui il Cliente può presentare eventuali riserve e/o contestazioni. Ove previsto nella Business Proposal, Sinerbit fornirà il proprio supporto tecnico per consentire al Cliente le proprie verifiche nel rispetto delle modalità indicate nel Progetto. La mancata presentazione di riserve e/o contestazioni del Cliente nelle tempistiche sopra indicate, corrisponde ad accettazione del Progetto.

Laddove il Cliente presenti riserve e/o contestazioni nei termini e con le modalità sopra indicati, con riferimento a quanto di propria competenza in ragione del Progetto, Sinerbit si impegna a eliminare, a propria cura e spese, prontamente e comunque entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione del Cliente, eventuali vizi e/o difformità di propria competenza.

Nell'esecuzione dei Servizi, Sinerbit può avvalersi di servizi e/o prodotti di terzi. Il Cliente riconosce e accetta che è esclusa qualsiasi responsabilità di Sinerbit direttamente e/o indirettamente connessa a detti servizi e/o prodotti di terzi, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: malfunzionamenti di AWS, malfunzionamenti plugin, librerie, componenti software, hardware, indisponibilità servizi web e/o problemi di connettività, mancato rinnovo da parte del Cliente delle opportune autorizzazioni e/o licenze.

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare eventuali termini e condizioni di detti terzi.

## ***2.2 Servizi di Aggiornamento, Manutenzione e Assistenza***

I Servizi di aggiornamento, manutenzione e assistenza includono esclusivamente le attività esplicitamente individuate nella Business Proposal. Eventuali ulteriori attività non specificamente indicate nella Business Proposal, dovranno essere preventivamente concordate con Sinerbit in forma scritta, previa valutazione economica delle attività da esse derivanti e ad esse connesse. L'esecuzione dei Servizi decorrerà dalla data indicata nella Business Proposal, e non potrà subire dilazioni per cause imputabili all'organizzazione interna del Cliente.

Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Business Proposal e/o comunque successivamente pattuito per scritto tra le Parti, Sinerbit si impegna a intervenire nel rispetto dei termini e delle condizioni di cui al Contratto. I Servizi saranno svolti durante l'orario lavorativo Lun-Ven 09-18, esclusi festivi e/o chiusure aziendali, fatto salvo quanto diversamente indicato nella Business Proposal.

Fatto salvo quanto eventualmente indicato nella Business Proposal, le anomalie/malfunzionamenti segnalate dal Cliente nel rispetto del Contratto sono classificati da Sinerbit in tre categorie di gravità:

<b>Gravità</b>	<b>Definizione</b>
1. Alta	Blocco totale di alcune funzionalità
2. Media	Attività bloccata per dati o gruppi di dati/utenti
2. Minima	Non inficia in alcun modo l'operatività

Di seguito sono indicate le modalità di segnalazione dei malfunzionamenti/anomalie ed i tempi massimi di presa in carico:

<b>Livello</b>	<b>Gravità</b>	<b>Tempo massimo per la gestione della richiesta</b>	<b>Modalità di segnalazione</b>
SLA A	Alta	Entro 4 ore lavorative dalla notifica	E-mail Telefono Ticket
SLA B	Media	Entro 24 ore lavorative dalla notifica	E-mail Telefono Ticket
SLA C	Minima	Entro 48 ore lavorative dalla notifica	E-mail Telefono Ticket

### **Orario del Servizio**

Business Time Lun/Ven dalle ore 9:00 alle 18:00

### ***2.3 Servizi di Digital Marketing***

I Servizi saranno erogati da Sinerbit con riferimento esclusivamente ai Siti Web e/o agli Account Social indicati nella Business Proposal. Eventuali ulteriori attività non specificamente indicate nel Progetto e richieste dal Cliente successivamente alla sottoscrizione della Business Proposal, dovranno essere preventivamente concordate con Sinerbit in forma scritta, previa valutazione economica delle attività da esse derivanti e ad esse connesse.

Ove non diversamente pattuito per iscritto, il Cliente è e resta l'unico responsabile della registrazione, rinnovo e/o mantenimento dei siti web e/o degli account Social indicati nella Business Proposal.

Il Cliente si impegna a fornire a Sinerbit, nel rispetto della normativa applicabile, tutte le opportune autorizzazioni e/o credenziali di accesso necessarie per l'esecuzione dei Servizi.

Il Cliente si impegna a fornire a Sinerbit eventuali contenuti e/o materiali (quali a titolo esemplificativo, immagini, testi, audio, video etc.) necessari per l'esecuzione dei Servizi (di seguito, "Materiale per la pubblicazione"). Il Cliente è e resta l'unico responsabile in merito al Materiale per la pubblicazione. In particolare, il Cliente dichiara e garantisce di aver acquisito tutte le opportune autorizzazioni e/o licenze necessarie per il legittimo utilizzo del Materiale per la pubblicazione nell'ambito dei Servizi (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: liberatorie per uso immagini, autorizzazioni alla modifica/elaborazione di detto materiale etc.), manlevando integralmente Sinerbit da qualsivoglia responsabilità direttamente e/o indirettamente connessa all'uso del Materiale per la pubblicazione.

Sinerbit si impegna ad inviare al Cliente, a mezzo e-mail e nel rispetto delle tempistiche indicate nel Business Proposal, i testi e le immagini da pubblicare in esecuzione dei Servizi. Decorsi 2 (due) giorni lavorativi dall'invio di tale comunicazione senza che il Cliente abbia presentato per iscritto eventuali riserve e/o contestazioni e/o proposte di modifica, quanto inviato si intenderà accettato dal Cliente e, ove applicabile in base ai Servizi, Sinerbit procederà alla relativa pubblicazione. Sinerbit non procederà alla pubblicazione di quanto non sia stato accettato dal Cliente.

Eventuali modifiche e/o integrazioni richieste dal Cliente dovranno essere preventivamente concordate con Sinerbit in forma scritta, previa valutazione economica delle attività da esse derivanti e ad esse connesse. Il Cliente è e resta l'unico responsabile del materiale dallo stesso accettato e conseguentemente pubblicato da Sinerbit in esecuzione dei Servizi. Fatti salvi obblighi inderogabili di legge, è esclusa qualsivoglia responsabilità di Sinerbit al riguardo.

Fatti salvi obblighi inderogabili di legge nonché diversi accordi scritti tra le Parti, il Cliente sarà pieno ed esclusivo titolare a titolo definitivo, senza compenso ulteriore rispetto al corrispettivo, di tutti i diritti di

proprietà intellettuale ed industriale nonché di ogni altro diritto sui testi ed i post realizzati e pubblicati da Sinerbit su commissione del Cliente in esecuzione dei Servizi.

### **ART. 3 - ESCLUSIONI**

Fatto salvo quanto previsto nella Business Proposal e in eventuali successivi accordi scritti col Cliente, Sinerbit non è tenuta, in base ai Servizi, alle seguenti attività:

- Installazioni di software e/o componenti di questi successive al go-live;
- Moduli non espressamente previsti nella Business Proposal;
- Interventi di personalizzazione, sviluppo, generazione di report ad hoc e documentazione non espressamente previsti nel Progetto;
- Interventi di personale Sinerbit presso il Cliente successivi al go-live e non ricompresi nei Servizi;
- Training sull'uso dei programmi successivo al go-live e/o non espressamente previsti nel Progetto;
- Attività di installazione di aggiornamenti, se non pre-contrattualizzati ed approvati;
- Quanto non espressamente indicato nella Business Proposal.

### **ART. 4 - RINVIO**

Per quanto non espressamente disciplinato nei presenti "Termini e Condizioni Particolari di Servizio" si rinvia ai "Termini e Condizioni Generali di Servizio", alla "Business Proposal" e agli ulteriori termini e condizioni contenuti nei rispettivi allegati ed alla normativa tempo per tempo applicabile ai Servizi.