

Condizioni d'uso di "AbaWeb by Fidigit"

1 Contratto

- 1.1 Le presenti condizioni di "AbaWeb by Fidigit" costituiscono un'integrazione al contratto stipulato tra il cliente e Fidigit (Svizzera) SA, Svizzera, relativo alla fornitura di servizi ("Contratto") e ne costituiscono parte integrante. In caso di contraddizioni tra le presenti condizioni di "AbaWeb by Fidigit", le Condizioni Generali di Contratto e il Contratto, il Contratto prevale sulle condizioni di "AbaWeb by Fidigit" e le condizioni di "AbaWeb by Fidigit" prevalgono sulle Condizioni Generali di Contratto.

2 AbaWeb di Fidigit

- 2.1 Con la denominazione «AbaWeb by Fidigit» (di seguito denominato «AbaWeb»), Fidigit (Svizzera) SA mette a disposizione il software «Abacus» (Software) all'URL indicato nel Contratto per l'utilizzo previsto dal Contratto stesso. Il Software viene implementato sull'infrastruttura messa a disposizione da Fidigit (Svizzera) SA.
- 2.2 Su richiesta del cliente e a fronte di un corrispettivo separato, AbaWeb può essere integrato nell'ambiente IT del cliente tramite interfacce. I dettagli sono disciplinati nel contratto.
- 2.3 Fidigit (Svizzera) SA conferma di disporre dei diritti necessari per l'utilizzo del software. Il cliente o gli utenti autorizzati acquisiscono esclusivamente il diritto di utilizzare il software in conformità al contratto, ma non dispongono di ulteriori diritti. Tutti i diritti di proprietà intellettuale esistenti o futuri relativi al software rimangono di proprietà di Fidigit (Svizzera) SA o dei rispettivi terzi e non sono influenzati dal contratto.
- 2.4 Nel caso in cui Fidigit (Svizzera) SA ospiti il software, Fidigit (Svizzera) SA si impegna ad adottare misure adeguate per gestire, mantenere e mettere a disposizione del cliente il software in conformità al contratto.

3 Software

- 3.1 Il software è e sarà sviluppato esclusivamente dal produttore del software. Fidigit (Svizzera) SA non si assume alcuna garanzia o responsabilità in relazione al software o per eventuali difetti dello stesso.

4 Hardware e software presso il cliente o presso terzi

- 4.1 Il cliente è responsabile della messa a disposizione dell'infrastruttura IT necessaria (hardware e software) e del relativo funzionamento e manutenzione, necessari per l'accesso al sistema AbaWeb. Tutti i costi sostenuti in tale contesto sono a carico del cliente.
- 4.2 Il cliente è responsabile in prima persona, per quanto riguarda l'infrastruttura IT (hardware e software) da lui messa a disposizione, dell'adozione di adeguate misure di sicurezza, quali in particolare la protezione degli accessi, la protezione dei dati e la protezione antivirus.

- 4.3 Fidigit (Svizzera) SA non si assume alcuna responsabilità per danni diretti o indiretti derivanti da o connessi all'utilizzo dell'hardware e del software messi a disposizione dal cliente e necessari per l'accesso ad AbaWeb. Fidigit (Svizzera) SA non è inoltre responsabile per ritardi dovuti al mancato adempimento da parte del cliente dei propri obblighi di collaborazione o per ritardi imputabili a terzi. In tal caso, eventuali scadenze concordate o SLA saranno posticipati di conseguenza.

5 Accesso e utilizzo

- 5.1 L'entità dell'utilizzo da parte del cliente dipende dall'abbonamento o dagli abbonamenti concordati nel contratto. Fidigit (Svizzera) SA adegua i parametri operativi di AbaWeb in conformità al contratto. Anche eventuali implementazioni e configurazioni aggiuntive sono specificate nel contratto.
- 5.2 Spetta al cliente definire quali dei propri collaboratori debbano avere accesso ad AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA («Utenti autorizzati»). Il numero degli utenti autorizzati è disciplinato dal contratto.
- 5.3 Durante la durata del contratto, il cliente e gli utenti autorizzati hanno accesso al software in conformità e per le finalità definite nel contratto. Prima del primo accesso ad AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA, il cliente informa gli utenti autorizzati in merito all'utilizzo previsto dal contratto e si assicura che gli utenti autorizzati rispettino il contratto.
- 5.4 Gli utenti autorizzati possono accedere a Fidigit (Svizzera) SA AbaWeb tramite l'autenticazione a due fattori su AbaAccess di Abacus. L'utilizzo richiede uno smartphone.
- 5.5 Il cliente presenta a Fidigit (Svizzera) SA una richiesta scritta di attivazione per i nuovi utenti autorizzati. Se il contratto prevede un numero massimo di utenti autorizzati, il cliente deve richiedere a Fidigit (Svizzera) SA l'attivazione di ulteriori utenti autorizzati. È a discrezione di Fidigit (Svizzera) SA decidere se abilitare l'accesso per questi utenti aggiuntivi a fronte di un compenso adeguato.
- 5.6 Qualora un utente autorizzato si dimetta, il cliente è tenuto a informare immediatamente per iscritto Fidigit (Svizzera) SA, affinché l'accesso ad AbaWeb corrispondente possa essere revocato da Fidigit (Svizzera) SA.
- 5.7 Fidigit (Svizzera) SA esclude, nella misura consentita dalla legge, qualsiasi responsabilità per eventuali conseguenze negative, di qualsiasi natura, connesse a richieste di cancellazione non presentate, presentate in ritardo o in modo errato.
- 5.8 Il cliente garantisce che AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA venga utilizzato solo dagli utenti autorizzati e secondo quanto concordato contrattualmente e che gli utenti autorizzati non rivelino la propria identificazione personale a due fattori. La custodia sicura dell'identificazione a due fattori da parte degli utenti autorizzati e il rispetto delle modalità di utilizzo di AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA concordate contrattualmente da parte degli utenti autorizzati sono di esclusiva responsabilità del cliente. Fidigit (Svizzera) SA non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da un uso improprio dell'identificazione a due fattori o da un accesso e un utilizzo impropri di AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA.
- 5.9 Qualora un utente autorizzato non rispetti le modalità di utilizzo concordate contrattualmente, il cliente ne informerà immediatamente Fidigit (Svizzera) SA, affinché quest'ultima possa revocare il relativo accesso ad AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA.

- 5.10 Il cliente garantisce che né lui, né gli utenti autorizzati né altri terzi (a) utilizzeranno il software (o parti di esso) per uno scopo diverso da quello concordato contrattualmente; (b) venderanno, concederanno in licenza o trasferiranno il software; (c) daranno a terzi l'impressione di vendere, concedere in licenza, trasferire, distribuire o rendere disponibile in altro modo il software (o parti di esso); (d) riprodurranno il software o lo utilizzeranno per lo sviluppo di software, né lo modificheranno o altereranno in altro modo; (e) utilizzare processi, algoritmi, procedure, know-how, gerarchie e concetti ecc. ad esso correlati per lo sviluppo di prodotti o la fornitura di servizi; (f) rendere accessibile il software con mezzi diversi o tramite siti web diversi dall'URL previsto a tal fine da Fidigit (Svizzera) SA; (g) utilizzare il software per scopi illeciti o per violare i diritti di terzi; (h) utilizzare il software per la trasmissione o la diffusione di virus, worm, trojan, spyware, ransomware, malware o altri programmi dannosi o potenzialmente dannosi; (i) rimuovere o modificare dal software note, diritti d'autore, marchi, riferimenti di qualsiasi tipo (compresi quelli relativi alla riservatezza) o altre clausole di esclusione di responsabilità; (j) compromettere o interrompere il funzionamento dei server, dei sistemi e delle reti utilizzati per la fornitura del software, o del software stesso, e non violare i requisiti, le istruzioni e i termini e le condizioni dei rispettivi fornitori; (k) effettuare o pubblicare test di benchmark o altri confronti del software con altri prodotti, software, piattaforme o materiali di terzi; (l) accedere al software eludendo o violando i controlli tecnici o le misure di sicurezza previsti da Fidigit (Svizzera) SA.
- 5.11 Fidigit (Svizzera) SA ha il diritto, ma non l'obbligo, di monitorare l'utilizzo del software da parte del cliente e degli utenti autorizzati.
- 5.12 Il Cliente è responsabile del rispetto dei requisiti normativi, legali e operativi a lui applicabili, nonché dei propri obblighi nei confronti di terzi, se del caso. Il Cliente informerà Fidigit (Svizzera) SA in merito a tutti i requisiti normativi, legali e operativi applicabili al proprio settore, nella misura in cui siano rilevanti per la fornitura delle prestazioni contrattuali da parte di Fidigit (Svizzera) SA.

6 Protezione, sicurezza e integrità dei dati

- 6.1 Fidigit (Svizzera) SA effettua il trattamento dei dati esclusivamente nell'ambito degli accordi stipulati e secondo le istruzioni del committente e non utilizza i dati per scopi non contemplati dal presente contratto.
- 6.2 Fidigit (Svizzera) SA adotta adeguate misure di sicurezza amministrative, tecniche e operative per garantire la riservatezza dei dati trattati da Fidigit (Svizzera) SA in conformità al contratto. Fidigit (Svizzera) SA garantisce che i dati inseriti in Fidigit (Svizzera) SA AbaWeb siano consultati e trattati esclusivamente da collaboratori autorizzati di Fidigit (Svizzera) SA.
- 6.3 Il cliente conferma che i dati da lui forniti per l'erogazione dei servizi di Fidigit (Svizzera) SA sono corretti e completi. Il cliente informerà immediatamente Fidigit (Svizzera) SA qualora dovesse constatare che i dati non sono corretti o completi.
- 6.4 Il backup dei dati del sistema AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA viene effettuato da Fidigit (Svizzera) SA sulla base del proprio piano interno di backup (backup orario). Su richiesta del cliente e a fronte di un compenso separato, Fidigit (Svizzera) SA può effettuare un backup separato per le informazioni e i dati specifici del cliente.
- 6.5 Il cliente è responsabile del rispetto delle leggi e delle norme vigenti in materia di protezione dei dati, nonché delle proprie regole interne in materia. Il cliente prende atto che, in determinate circostanze, possono essere trattati «dati personali sensibili» ai sensi dell'art. 3, lett. c, della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), i quali sono soggetti a requisiti particolari.

- 6.6 Il committente garantisce che tutti i consensi previsti dalla legge (in particolare quelli dei propri clienti e/o collaboratori) per il trattamento dei dati da parte di terzi siano disponibili in tempo utile. Fidigit (Svizzera) SA ha il diritto di richiedere tali consensi al cliente o di verificarli a campione e di controllarne la validità. Il cliente risarcirà Fidigit (Svizzera) SA per eventuali danni derivanti da rivendicazioni di terzi in relazione alla violazione del punto 6 da parte del cliente.
- 6.7 Eventuali costi per la ricostruzione dei dati o il loro ricaricamento a seguito di inserimenti errati da parte del cliente saranno addebitati al cliente in base al tempo impiegato.
- 6.8 Qualora i collaboratori del cliente utilizzino dispositivi mobili in relazione ai servizi forniti da Fidigit (Svizzera) SA, il cliente garantisce che siano disponibili tutti i consensi necessari da parte dei collaboratori per la memorizzazione dei propri dati (come, ad esempio, buste paga o certificati di salario) sul dispositivo mobile. La sicurezza dei dispositivi mobili è di responsabilità del committente.
- 6.9 Qualora, durante la durata del contratto, il cliente richieda la cancellazione dei dati da lui inseriti nel software, Fidigit (Svizzera) SA si adopererà per soddisfare tale richiesta, addebitando al cliente i relativi costi in base al tempo impiegato. Il cliente prende tuttavia atto che non è possibile garantire la completa cancellazione di tali dati a causa delle procedure di backup automatico o di processi simili.
- 6.10 Fidigit (Svizzera) SA ha il diritto di utilizzare le informazioni e i dati inseriti dal cliente e dagli utenti autorizzati nel sistema AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA in relazione al funzionamento del software e alla fornitura dei servizi prevista dal contratto, nonché di trasmetterli agli utenti autorizzati.

7 Hotline e assistenza

- 7.1 Fidigit (Svizzera) SA mette a disposizione una hotline telefonica e via e-mail («Hotline») per le richieste di assistenza. L'utilizzo della hotline da parte del cliente viene fatturato separatamente.

Orari di apertura della hotline

Dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi federali), dalle 8:00 alle 12:00 / dalle 13:00 alle 17:00 per richieste relative ad Abacus e AbaWeb.

Le richieste tramite la hotline sono a pagamento e vengono fatturate in base al tempo effettivamente impiegato alla tariffa oraria stabilita contrattualmente.

Numero e indirizzo e-mail della hotline

La hotline è raggiungibile nei seguenti orari:

Telefono: +41 58 906 16 16

E-mail:

- Tedesco: abacus.support@fidinam.ch
- Francese: abacus.support-fr@fidinam.ch

A fini di controllo qualità interno, le chiamate potrebbero essere registrate.

- 7.2 Per la gestione dei casi di assistenza in sospeso, il cliente può utilizzare, su richiesta, il sistema WebTicketing. L'ambiente corrispondente è messo a disposizione da Abacus Research AG.
- 7.3 Utilizzando il sistema di WebTicketing, il cliente acconsente alla trasmissione crittografata dei dati e delle informazioni da lui raccolti a Fidigit (Svizzera) SA tramite i canali e le procedure messi a disposizione da Abacus Research AG.
- 7.4 Il cliente prende atto che tutti gli utenti autorizzati del cliente, indipendentemente dall'autore di un WebTicket, possono visualizzare tutti i WebTicket relativi al cliente e garantisce di non trasmettere tramite il sistema di WebTicketing a Fidigit (Svizzera) SA alcun dato che richieda una protezione speciale ai sensi del punto 7.2. Il cliente risarcirà Fidigit (Svizzera) A SA per qualsiasi danno derivante da rivendicazioni di terzi in relazione alla trasmissione di dati particolarmente sensibili tramite il sistema di WebTicketing.

8 Disponibilità di AbaWeb

8.1 AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA è a disposizione del cliente tutto l'anno, fatte salve le seguenti limitazioni, secondo le seguenti modalità:

Orari di funzionamento	Tutti i giorni: dalle ore 00:00 alle ore 24:00. Eccezioni: • mercoledì: dalle ore 00:00 alle ore 20:00 (vedi finestra di manutenzione) • Installazione di aggiornamenti, service pack e hotfix
Finestra di manutenzione	Mercoledì dalle 20:00 alle 24:00 <i>Sono esclusi i giorni festivi svizzeri</i>
Aggiornamenti, service pack e hotfix	Gli aggiornamenti, i service pack e gli hotfix possono essere installati in qualsiasi momento da Fidigit (Svizzera) SA. Le interruzioni del sistema dovute ad aggiornamenti, service pack e hotfix saranno comunicate in anticipo.
Disponibilità	99% durante gli orari di servizio, riferiti a un anno solare. La disponibilità viene misurata a livello locale e senza effetto di rete sul livello di servizio più elevato di cui è responsabile Fidigit (Svizzera) SA. I tempi di inattività giustificabili ai sensi del punto 8.3 non vengono presi in considerazione nel calcolo della disponibilità.

8.2 Per «tempo di inattività» si intende il periodo in cui il sistema in questione non è disponibile per gli utenti finali. Il tempo di inattività viene calcolato (durante gli orari di funzionamento) dall'inizio dell'interruzione fino al ripristino della disponibilità del sistema.

8.3 I seguenti guasti sono considerati tempi di inattività giustificabili e non influiscono sulla disponibilità:

- finestre di manutenzione ai sensi del punto 8.4
- Periodi di inattività causati da azioni o omissioni del cliente, degli utenti autorizzati, delle sue società affiliate, di terzi o dei destinatari dei servizi.
- Periodi di inattività imputabili al cliente, ad esempio errori nell'utilizzo dell'applicazione o manipolazioni errate.
- Priorità attribuite dal cliente alle risorse disponibili.
- Modifiche all'ambiente IT apportate dal cliente e non comunicate a Fidigit (Svizzera) SA secondo la procedura concordata.
- Circostanze che costituiscono un caso di forza maggiore.

8.4 Gli interventi di manutenzione ordinaria vengono effettuati il mercoledì tra le ore 20.00 e le ore 12.00 e non vengono annunciati separatamente. Gli interventi di manutenzione urgenti vengono comunicati al cliente con breve preavviso.

9 Garanzia e responsabilità

Il punto 9 delle Condizioni generali di contratto non è applicabile e viene sostituito come segue:

- 9.1 Fidigit (Svizzera) SA fornirà i servizi concordati con la dovuta diligenza. In caso di violazione del contratto da parte di Fidigit (Svizzera) SA, quest'ultima risponde del danno diretto comprovato causato dolosamente o per grave negligenza. In caso di semplice negligenza, la responsabilità di Fidigit (Svizzera) SA è limitata a un massimo di CHF 20'000.
- 9.2 Fidigit (Svizzera) SA non si assume alcuna responsabilità per le interruzioni nella disponibilità del server AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA. Informazioni aggiornate sulle limitazioni operative sono disponibili sul sito web ufficiale di Fidigit (Svizzera) SA, via e-mail o anche presso il responsabile operativo competente.
- 9.3 Fidigit (Svizzera) SA non garantisce il funzionamento ininterrotto o privo di errori di hardware, software o altri prodotti, né la fornitura dei servizi senza interruzioni, né l'individuazione o la risoluzione di tutti i difetti.
- 9.4 Fidigit (Svizzera) SA esclude espressamente qualsiasi ulteriore responsabilità derivante dal contratto o da altri motivi giuridici, nella misura consentita dalla legge.

10 Modifiche o disdetta degli abbonamenti AbaWeb

- 10.1 Le modifiche (comprese quelle relative agli utenti autorizzati) o le disdette degli abbonamenti AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA sono valide per il mese successivo solo se comunicate per iscritto al responsabile operativo competente di Fidigit (Svizzera) SA entro e non oltre il 15 del mese in corso.
- 10.2 AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA può essere utilizzato dal cliente solo durante la durata del contratto.
- 10.3 In caso di mancato pagamento degli abbonamenti ad AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA, delle tariffe o degli importi forfettari per i servizi IT, Fidigit (Svizzera) SA ha il diritto, previo preavviso, di sospendere singoli o tutti i servizi.

- 10.4 Fidigit (Svizzera) SA ha inoltre il diritto di revocare o bloccare, in tutto o in parte, l'accesso ad AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA qualora (a) Fidigit (Svizzera) SA abbia motivo di ritenere che il cliente o un utente autorizzato violi il contratto; (b) il cliente o un utente autorizzato non adempia agli obblighi contrattuali minimi di collaborazione (compresa la collaborazione nelle indagini condotte da Fidigit (Svizzera) SA in merito a presunte violazioni contrattuali); (c) Fidigit (Svizzera) SA ritenga in buona fede che, a causa di problemi di sicurezza, interruzioni del sistema, problemi ai server o eventi simili, sia necessaria una limitazione dell'accesso per proteggere i server, i sistemi, le informazioni o i dati di Fidigit (Svizzera) SA (compresi i dati dei clienti di Fidigit (Svizzera) SA); oppure (d) ciò sia richiesto da un'autorità, un tribunale o un'istituzione analoga.
- 10.5 Il cliente è tenuto a conservare le proprie informazioni e i propri dati secondo quanto previsto dalla legge e/o dalle autorità di vigilanza.
- 10.6 Fidigit (Svizzera) SA ha il diritto di distruggere, senza preavviso al cliente, le informazioni e i dati relativi agli esercizi finanziari risalenti a più di 10 anni fa, presenti sul server AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA. Qualora un cliente necessiti ancora di tali dati, questi potranno essergli messi a disposizione in formato digitale, a condizione che il cliente ne richieda la consegna per iscritto almeno 10 giorni prima della scadenza di un anno solare. I costi per la conservazione dei dati saranno addebitati al cliente al prezzo di costo.
- 10.7 Alla risoluzione del contratto, il cliente può richiedere, entro 90 giorni, la consegna dei propri dati in formato digitale presenti sul server AbaWeb di Fidigit (Svizzera) SA. Resta fatto salvo il punto 10.6. I costi per la consegna dei dati saranno addebitati al cliente al prezzo di costo.