

# Condizioni di Utilizzo del servizio di Assistenza Tecnica fornita in remoto tramite Smart Support

## 1.1 Premessa

Smart Support è uno strumento aggiuntivo a supporto del servizio di Assistenza Tecnica erogato da ACCA software S.p.A. (ACCA nel seguito) ai propri Clienti, che consente agli operatori di ACCA di intervenire direttamente sul PC del Cliente.

Tramite una connessione ad internet ed un browser web, infatti, è possibile instaurare una connessione sicura tra il PC del Cliente ed il PC dell'Operatore per condividere il desktop remoto della macchina del Cliente e/o per il trasferimento di file fra i PC.

Per fornire il servizio di Assistenza Tecnica tramite Smart Support, ACCA si avvale del software "TeamViewer(c)", fornito dall'azienda tedesca TeamViewer GmbH e protetto da copyright e dalle leggi sulla proprietà intellettuale.

In qualità di licenziatario della licenza Business del software TeamViewer, ACCA può distribuire ai propri Clienti il software nella sua forma gratuita per terzi, a condizione che questi (cioè chiunque usufruisca del servizio di assistenza in remoto tramite Smart Support fornito da ACCA) abbiano preso visione e accettato, in ogni sua parte, i termini e le condizioni definite nel presente documento.

Trattandosi di un software in forma gratuita, non è necessario che il Cliente, a sua volta, acquisti a titolo oneroso la licenza di TeamViewer.

## 1.2 Condizioni di utilizzo

Per usufruire del servizio di Assistenza Tecnica tramite Smart Support, il Cliente dovrà scaricare la versione gratuita per terzi del software TeamViewer e successivamente eseguire il software seguendo le istruzioni riportate nella pagina per il download.

Il Cliente è tenuto a presenziare durante tutta la durata della sessione di Assistenza Tecnica in remoto tramite Smart Support, al fine di:

- fornire tutte le informazioni richieste dall'operatore;
- verificare le operazioni svolte dall'operatore;
- intervenire, se necessario, supportando l'operatore.

Durante la sessione con TeamViewer, l'operatore visualizzerà i contenuti a schermo del Cliente; per assicurare la massima riservatezza, prima di iniziare la sessione, il Cliente è tenuto a chiudere tutti i programmi ed i documenti contenenti dati sensibili e/o riservati presenti sul computer.

Durante la sessione con TeamViewer il controllo rimane sempre nelle mani del Cliente che ha la possibilità di interrompere la connessione in qualsiasi momento e senza preavviso.

Una volta terminata la sessione di assistenza in remoto tramite Smart Support, è compito del cliente accertarsi che il software TeamViewer non sia ancora in esecuzione e nel caso provvedere a chiuderlo interrompendo il collegamento remoto.

Al fine di monitorare la qualità del servizio offerto, le sessioni di collegamento in remoto potrebbero essere registrate.

Il servizio sarà fornito per problematiche relative ai software ACCA e non comprende l'utilizzo e l'installazione di altre procedure e programmi software di base o applicativi (Sistemi Operativi, Software CAD, ecc.) anche se di uso obbligatorio e connesso al programma stesso, né problemi di carattere professionale.

Sono escluse dal servizio di assistenza attività di consulenza quali, ad esempio, la verifica o il controllo di dati contenuti in files del Cliente, le indicazioni sulle tipologie di lavoro da seguire, le scelte di criteri progettuali o di verifica, etc.

Tale attività potrà essere eventualmente esaminata su esplicita richiesta e disciplinata da apposito contratto.

ACCA software non è tenuta ad erogare il servizio di assistenza nei seguenti casi:

- uso improprio del software, manomissioni o modifiche al software;
- inosservanza delle indicazioni riportate nel manuale o negli altri strumenti di supporto all'uso;
- errata configurazione hardware o del sistema operativo e/o presenza sul PC del Cliente di software incompatibile;
- mancata collaborazione nel segnalare (eventualmente per iscritto e con chiarezza) i vizi di funzionamento;
- danneggiamenti per la presenza di "virus" o calamità naturali o di atti volontari o involontari.

## 1.3 Tutela della privacy e sicurezza dei dati

ACCA garantisce, ai fini delle normative vigenti, di non acquisire e/o memorizzare sulle proprie apparecchiature dati presenti negli archivi del Cliente, salvo che ciò non si renda necessario ai fini dell'espletamento dell'attività di assistenza richiesta. Qualora per lo svolgimento dell'attività richiesta fosse necessario acquisire, parzialmente o per intero, informazioni archiviate sui sistemi informatici del Cliente, questi verrà preventivamente informato e tali dati verranno memorizzati presso ACCA, solo previa autorizzazione verbale del Cliente e solo ed esclusivamente per il tempo necessario a completare l'intervento tecnico richiesto.

Ogni sessione di collegamento remoto deve essere autorizzata dal Cliente che decide se consentire o meno il collegamento con il proprio PC; ACCA non può in alcun modo attivare autonomamente il collegamento remoto con il PC del Cliente se non autorizzato da quest'ultimo.

Il Cliente può, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, terminare la sessione di assistenza in remoto tramite Smart Support e disconnettere l'operatore dalla propria rete tramite apposita funzionalità di TeamViewer.

Per ammissione stessa della TeamViewer GmbH, "*TeamViewer è utilizzato milioni di volte nel mondo per fornire un supporto immediato via Internet. TeamViewer GmbH considera l'aspetto della sicurezza prevalente su tutti gli altri obiettivi di sviluppo, per consentire all'utente di accedere al proprio computer in sicurezza...*".

Tutte le connessioni TeamViewer sono crittografate in modo estremamente sicuro e protette da un eventuale accesso da parte di terzi utilizzando una tecnologia che può essere considerata completamente sicura secondo gli standard attuali.

Per informazioni tecniche riguardanti le connessioni, la sicurezza e la riservatezza dei dati in TeamViewer, si faccia riferimento alla dichiarazione di sicurezza disponibile sul sito web del produttore (<https://teamviewer.com/products/security.aspx>).

## 1.4 Connessione internet e comunicazione con in Server ACCA

Durante l'installazione del software TeamViewer e per tutta la durata della sessione di assistenza in remoto tramite Smart Support è richiesta una connessione ad internet attiva ed in grado di supportare il flusso di dati richiesto dal software.

Il Cliente è responsabile della disponibilità, delle impostazioni e del corretto funzionamento della connessione di rete e delle impostazioni del computer utilizzato. Tutti i costi di connessione ad internet sono a carico del Cliente.

### 1.5 Esclusione di Garanzia

ACCA garantisce la piena legittimità nell'utilizzo del software TeamViewer, versione gratuita per terzi, necessario al supporto delle esigenze del cliente e la massima diligenza e professionalità dell'operatore nell'espletamento delle attività di assistenza che si renderanno necessarie. ACCA non fornisce alcuna garanzia e non si assume alcuna responsabilità relativamente all'intervento di assistenza in remoto e non garantisce che tale intervento soddisferà le esigenze e le aspettative dei Clienti o la risoluzione di qualsiasi problematica posta dal Cliente.

### 1.6 Esclusione di Responsabilità

**ACCA non si assume alcuna responsabilità sugli eventuali danni, ivi compresi la perdita dei dati e/o di guasti hardware/software, che possono verificarsi in seguito all'intervento di assistenza in remoto tramite Smart Support, in seguito all'utilizzo del software TeamViewer e delle procedure software del Cliente. L'intero rischio derivante dall'uso del software TeamViewer e dall'erogazione del servizio di assistenza in remoto è a carico del Cliente.**

**In nessun caso ACCA sarà responsabile di danneggiamenti diretti, indiretti, o conseguenti ad errori e/o difetti inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita di profitti o ricavi, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche e/o d'immagine, anche nel caso che ACCA sia stata avvertita della possibilità di tali danni.**

**ACCA non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni diretti o indiretti ivi compresi la perdita dei dati o il mancato conseguimento di opportunità e vantaggi commerciali derivanti dal ritardo, dal malfunzionamento o dalla mancata fruizione dei servizi e/o dei dati, ed imputabili direttamente al malfunzionamento dei server ACCA o a cause di forza maggiore non dipendenti dalla società, quali guasti tecnici ed interruzioni dei servizi di collegamento elettrico, telefonico e telematico, scioperi, atti vandalici e terroristici, calamità e disastri naturali.**

**Il Cliente riconosce e accetta i potenziali rischi (inclusi perdita di dati e/o i guasti hardware e/o software) correlati all'intervento di assistenza in remoto manlevando espressamente ACCA da qualsiasi responsabilità in merito.**

**Il Cliente prende atto e accetta che in tutti i casi in cui non trovano applicazione le presenti Condizioni, ACCA risponderà esclusivamente nei limiti della somma eventualmente spesa negli ultimi 12 mesi per l'utilizzo del servizio.**

### 1.7 Obblighi e diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto di utilizzare il software TeamViewer nella sua forma gratuita per terzi (così come fornito da ACCA) e di usufruire del servizio di Assistenza Tecnica tramite Smart Support secondo le specifiche di prodotto/servizio, eventuali condizioni contrattuali stipulate con ACCA ed in conformità a quanto definito nel presente documento.

Il Cliente prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente all'indennizzo ivi previsto in caso di mancato rispetto delle condizioni richiamate nel presente documento, escludendo qualsiasi altro indennizzo o risarcimento per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

L'Utente, anche in nome e per conto di terzi cui possa aver consentito di usufruire del servizio, si impegna ad utilizzare Smart Support stesso esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.

### 1.8 Diritti di proprietà

L'Utente riconosce e dà atto che tutte le realizzazioni tecnologiche alla base dei software e dei servizi sono di proprietà di ACCA software S.p.A..

### 1.9 Clausola Risolutiva Espressa

ACCA, a sua totale discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione delle presenti Condizioni, si riserva la facoltà di annullare il Servizio di assistenza, in qualsiasi momento anche senza alcun preavviso, nel caso in cui:

- il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni;
- il comportamento del Cliente sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente alle presenti Condizioni o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da Terzi non autorizzati;
- si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di ACCA, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando ACCA, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio;
- la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.
- In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente, ACCA si riserva la facoltà di mettere in atto tutte le necessarie azione per il risarcimento del danno.

### 1.10 Accettazione

ACCA software S.p.A. mette a disposizione del Cliente il software TeamViewer per terzi ed il servizio di Assistenza Tecnica in remoto tramite Smart Support, solo previa accettazione delle presenti Condizioni.

Il Cliente è tenuto leggere le presenti Condizioni prima di effettuare il download e/o di utilizzare il software TeamViewer e/o di usufruire, anche solo parzialmente, del servizio di assistenza tecnica in remoto tramite Smart Support.

Effettuando semplicemente il download dell'applicazione e/o utilizzando il software TeamViewer e/o usufruendo del servizio Assistenza Tecnica in remoto tramite Smart Support, anche solo parzialmente, ACCA CONSIDERERÀ ACCETTATE LE PRESENTI CONDIZIONI DA PARTE DEL CLIENTE.

Accettando le presenti Condizioni, il Cliente dichiara tacitamente:

- di avere preso visione delle presenti Condizioni e di accettarle nella loro completezza;
- di essere a conoscenza delle Condizioni di "Esclusione di Garanzia" e di "Esclusione della Responsabilità" riportate nel presente documento e di accettarle nella loro completezza;
- di autorizzare l'accesso online ai tecnici di ACCA sulla sua rete aziendale per l'espletamento delle attività richieste di assistenza e/o aggiornamento delle procedure software in uso.
- di autorizzare, ai sensi del D.Lgs 196/2013, l'accesso ai dati da parte di ACCA, laddove necessario, per la loro consultazione e, più in generale, per il loro trattamento, per finalità inerenti la risoluzione di problematiche hardware/software relative all'installazione e all'utilizzo di prodotti ACCA.
- di avere diritto all'uso di tutto il software installato sulle sue macchine, sollevando espressamente ACCA da qualsiasi responsabilità relativa all'uso di software eventualmente installato in violazione alle norme di licenza vigenti;
- di aver provveduto ad effettuare le necessarie copie di sicurezza del proprio sistema informatico e degli archivi relativi, su appositi supporti di memorizzazione (backup).

Se l'utente non ritiene di accettare le presenti Condizioni, non potrà utilizzare in alcun modo il software TeamViewer, né tantomeno accedere al servizio di Assistenza Tecnica in remoto tramite Smart Support.

Le presenti Condizioni costituiscono un accordo legale vincolante tra il Cliente ed ACCA ed hanno la stessa valenza come se fossero stati controfirmati. Una copia aggiornata delle presenti Condizioni è sempre disponibile alla pagina <http://www.acca.it/smartsupport>.

#### **1.11 Validità e modifiche delle Condizioni**

Le Condizioni descritte nel presente documento avranno efficacia a partire dalla loro accettazione da parte dell'Utente e resteranno valide per l'intera durata di erogazione dei servizi da parte di ACCA.

L'Utente prende atto ed accetta, tuttavia, che il Software/Servizio è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi ACCA si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche del Software, del Servizio e degli strumenti ad esso correlati in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua accettazione,

senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo all'Utente. ACCA si riserva, altresì, di aggiornare e modificare in qualsiasi momento ed a sua completa discrezione le presenti Condizioni. Il Cliente è invitato a verificare periodicamente le presenti Condizioni per accertarsi di eventuali modifiche. L'uso continuato del software TeamViewer e/o del servizio di Assistenza in remoto tramite Smart Support, anche dopo la pubblicazione di eventuali modifiche alle presenti Condizioni, confermerà l'accettazione di tali modifiche.

#### **1.12 Controversie**

Il Foro competente per tutte le controversie che dovessero insorgere tra ACCA e il Cliente è il Foro in cui ricade la sede legale di ACCA software.