

Recurring Services - Condizioni Particolari di Contratto & SLA per MS CSP | 202312

1. Definizioni

- 1.1 **"Abbonamento"** (o **"Subscription"**): la formula contrattuale in base alla quale il Cliente usufruisce di determinati prodotti Microsoft nel quadro del programma Microsoft Cloud Service Provider. Gli Abbonamenti sono attivati da Fornitore per il Periodo di Validità del Contratto.
- 1.2 **"Credito di Servizio"**: importo riconosciuto da Microsoft ed accreditato da Fornitore al Cliente, in caso di disservizi riscontrati da quest'ultimo sui prodotti Microsoft. Il riconoscimento e conseguente accreditamento dei Crediti di Servizio è subordinato all'accoglimento congiunto della richiesta da parte di Microsoft ed Fornitore secondo quanto previsto dal paragrafo 6.2 delle presenti Condizioni Particolari di Contratto & SLA per MS CSP.
- 1.3 **"Microsoft Customer Agreement"** (o **"MCA"**): denominazione (o sigla) con cui è indicato il contratto tra Microsoft e il Cliente, consultabile in data odierna all'indirizzo web di Microsoft, raggiungibile anche tramite il sito web di Fornitore all'indirizzo legal.acs.it. L'eventuale variazione della pagina web ove reperire il MCA in vigore tra le Parti verrà comunicata da Fornitore al Cliente.
- 1.4 **"Microsoft SLA"**: il Service Level Agreement, ovvero il contratto dei livelli di servizio di Microsoft che fissa i livelli minimi di servizio per i Servizi CSP e che nel MCA viene indicato con la sigla "SLA".
- 1.5 **"Fornitore"**, **"Recurring Services"**, **"Service Desk"**, **"Cliente"**, **"Contratto"**, **"Dati"**, **"Periodo di Validità"**, **"Periodo di Validità Minimo"**, **"Prezzi"**, **"Prezzi Periodici"**, **"Problemi di Disponibilità"**, **"Scheda Tecnica"**, **"Servizi"**: come definiti nelle "Condizioni Generali di Contratto" e nelle relative "Condizioni Recurring Services".

2. Condizioni Particolari

- 2.1 Le presenti **"Condizioni Particolari di Contratto & SLA per MS CSP"** vanno a integrare le **"Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto"** allo scopo di disciplinare i termini e le condizioni specificamente applicate ai Servizi CSP. Resta inteso che, ove non diversamente disciplinato nelle presenti Condizioni Particolari di Contratto & SLA per MS CSP, trovano applicazione le Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Generali di Contratto.
- 2.2 Il Cliente conferisce sin d'ora idoneo mandato a Fornitore affinché quest'ultima possa validamente compiere in nome e per conto del Cliente tutto quanto necessario per attivare gli Abbonamenti indicati nell'Offerta, autorizzando Fornitore a negoziare e sottoscrivere (anche mediante accettazione online) i necessari accordi di licenza.
- 2.3 Qualora il Cliente dovesse avvalersi, nel quadro del programma CSP, di servizi erogati da fornitori diversi da Fornitore, Fornitore sarà responsabile (nei limiti di cui alle presenti Condizioni Particolari di Contratto & SLA per MS CSP) esclusivamente per quegli Abbonamenti messi a disposizione del Cliente per il tramite di Fornitore stessa.
- 2.4 Il documento MCA è da intendersi come parte integrante ed essenziale del presente Contratto; il Cliente dichiara di aver letto con attenzione e compreso, nonché espressamente accettato, le disposizioni in esso contenute. In caso di variazioni apportate al MCA durante il Periodo di Validità, il Cliente accetta sin da ora automaticamente la nuova versione del MCA e l'aggiornamento del relativo Abbonamento.
- 2.5 Qualora Microsoft dovesse negare al Cliente, per intero o parzialmente, l'attivazione di un Abbonamento, verrà meno ogni pretesa nei confronti di Fornitore da parte del Cliente in relazione agli Abbonamenti interessati. In questa evenienza, il Cliente si farà carico dei Prezzi Periodici per il periodo in cui Fornitore è tenuta, da parte sua, a versare a Microsoft il corrispettivo relativo agli Abbonamenti interessati.
- 2.6 Il Cliente è consapevole e accetta che Fornitore non offre alcuna garanzia minima o assicurazione oltre le disposizioni normative vigenti per quanto concerne gli Abbonamenti. Fornitore rimanda pertanto il Cliente alle garanzie concesse da Microsoft al Cliente nel documento MCA.
- 2.7 Al fine di attivare gli Abbonamenti, Fornitore informa il Cliente che è tenuta a trasmettere a Microsoft i) sia alcuni dati societari del Cliente, quali a titolo esemplificativo la denominazione dell'azienda e indirizzo della sede legale, ii) sia alcuni dati personali riferiti agli utenti del Cliente, quali nome e cognome e indirizzo email. Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara di aver letto e compreso quanto indicato nel precedente capoverso, e di impegnarsi a fornire agli interessati idonea informativa in relazione a quanto sopra.

3. Supporto

- 3.1 Fornitore si impegna a offrire al Cliente i servizi di Assistenza mediante Service Desk, servizio che gli verrà addebitato in conformità al listino prezzi di Fornitore di cui alle Condizioni Generali di Contratto.
- 3.2 Service Desk è da considerarsi come l'unico punto di riferimento per comunicazioni riguardanti Problemi di Disponibilità del Servizio Fornitore.
- 3.3 Per modifiche relative agli Abbonamenti, in particolare inerenti il numero di licenze, upgrade, downgrade e/o migrazioni, il Cliente è tenuto a rivolgersi ad Service Desk. Dopo opportuna consultazione con il Cliente, Fornitore si impegna a eseguire tali modifiche e ad addebitarle secondo quanto indicato nel listino prezzi di Fornitore.
- 3.4 Prima della scadenza del Contratto, il Cliente è tenuto a provvedere alla migrazione dei Dati su una nuova piattaforma; Fornitore non ha alcun accesso ai Dati trasferiti in hosting a Microsoft e non può dunque fornire alcuna garanzia in merito alla loro continuità. Per la migrazione dei Dati il Cliente può avvalersi dell'assistenza di Fornitore, che verrà addebitata secondo quanto indicato dal listino prezzi di Fornitore.

4. Periodo di Validità, Disdetta

- 4.1 Il Periodo di Validità di un Abbonamento relativo ad un prodotto Microsoft ha inizio lo stesso giorno in cui l'Abbonamento stesso viene attivato da Fornitore nel portale Microsoft.
- 4.2 Il Periodo di Validità Minimo di ciascun Abbonamento è di dodici (12) mesi, salvo diverso Periodo di Validità Minimo stabilito nella Scheda Tecnica. Ove per alcuni Abbonamenti siano previste delle particolari condizioni, formule o modalità di erogazione (e.g. per "Azure RIS"), tali condizioni, formule o modalità di erogazione s'intendono cessate alla cessazione del Periodo di Validità Minimo, con applicazione delle condizioni ordinarie: a titolo esemplificativo, ove previsto per il Periodo di Validità Minimo un Prezzo inferiore (e.g. per espressa applicazione di sconti, promozioni etc.) rispetto ai prezzi di listino Microsoft, in caso di rinnovo di un Abbonamento i Prezzi relativi ai prodotti Microsoft erogati nel Periodo di Validità Minimo verranno automaticamente adeguati ai prezzi di listino Microsoft. Restano salve condizioni particolari eventualmente pattuite per iscritto tra le Parti.
- 4.3 Salvo patto contrario e conformemente alle condizioni di cui paragrafo precedente, a decorrere dal termine del Periodo di Validità Minimo ciascun Abbonamento viene automaticamente e tacitamente rinnovato di volta in volta per altri 12 (dodici) mesi o per un termine diverso espressamente stabilito, fatta salva la comunicazione di disdetta di una delle Parti inviata, a mezzo PEC, con un preavviso di almeno novanta (90) giorni.

5. Remunerazione e Condizioni di pagamento

- 5.1 In caso di rinnovo di uno o più Abbonamenti, i Prezzi Periodici relativi ai detti Abbonamenti vengono automaticamente adeguati alle variazioni tariffarie disposte da Microsoft per lo specifico Abbonamento.
- 5.2 Gli Abbonamenti sono soggetti a pagamento integrale anticipato. Restano salve le altre condizioni di pagamento presenti nel Contratto.

6. Condizioni per la fornitura del servizio & SLA

- 6.1 Il Cliente è consapevole e accetta che i prodotti Microsoft, essendo l'oggetto principale ed essenziale alla base degli Abbonamenti, fanno capo direttamente a Microsoft e sono gestiti in hosting e messi a disposizione in ultima istanza da Microsoft stessa, e che pertanto Fornitore non ha alcuna influenza sul funzionamento delle componenti principali dei prodotti in questione, né tanto meno su eventuali Problemi di Disponibilità degli stessi. Date queste premesse, il presente Contratto tra Fornitore e il Cliente è sottoposto parimenti ai livelli di servizio previsti dagli SLA di Microsoft per ciascun Abbonamento. Inoltre, Microsoft si riserva vari diritti, tra i quali la facoltà di sospendere o disattivare uno o più prodotti Microsoft, introdurre modifiche negli SLA ed ai Crediti di Servizio, nonché apportare unilateralmente variazioni alle diverse condizioni che sono alla base del funzionamento dei suoi prodotti, senza facoltà per il Cliente di esercitare il diritto di recesso. Fornitore si riserva pertanto la facoltà di modificare le condizioni stabilite dal presente Contratto per l'attivazione in favore del Cliente degli Abbonamenti, uniformandole alle risoluzioni o alle variazioni predisposte unilateralmente da Microsoft. I documenti e parametri vigenti in ogni momento sono disponibili sul sito di Microsoft. Il Cliente accetta sin d'ora tale clausola, sollevando Fornitore da ogni responsabilità.
- 6.2 In caso di richieste di Crediti di Servizio, il Cliente è tenuto a fornire tempestivamente ad Fornitore tutte le informazioni, i documenti e le risorse necessarie ad Fornitore (e/o a Microsoft tramite Fornitore) per stabilire l'effettiva idoneità a ricevere tale Credito. Affinché venga verificata la possibilità di concedere Crediti di Servizio, la richiesta dev'essere presentata per iscritto dal Cliente ad Fornitore entro sette (7) giorni di calendario dall'evento e corredata da documentazione completa; scaduto questo termine, il Cliente perde ogni diritto a eventuali Crediti di Servizio. Il riconoscimento dei Crediti di Servizio al Cliente è condizionato all'approvazione di Microsoft, sentito Fornitore. Ricevute da quest'ultimo l'autorizzazione definitiva nonché l'erogazione dei Crediti di Servizio, Fornitore, a sua volta, accrediterà i crediti in questione al Cliente alla successiva data di fatturazione prevista. Con riferimento alle modalità di calcolo dei Crediti di Servizio e alle limitazioni per il loro riconoscimento, il Cliente farà riferimento agli SLA di Microsoft, previsti per ciascuno Abbonamento, in conformità a quanto previsto nel Microsoft Customer Agreement.