



Target Skills
General Service Level Agreement

SLA

Copyright © 2002-2018 TARGET SKILLS. All rights reserved.

TARGET SKILLS believes the information in this publication is accurate as of its publication date. The information is subject to change without notice.

THE INFORMATION IN THIS PUBLICATION IS PROVIDED "AS IS". TARGET SKILLS MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OF ANY KIND WITH RESPECT TO THE INFORMATION IN THIS PUBLICATION AND SPECIFICALLY DISCLAIMS IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. No part of this publication may be reproduced, transmitted, transcribed, stored in a retrieval system or translated into any language in any form or by any means without the written permission of TARGET SKILLS.

PlanningPME is a trademark of TARGET SKILLS.

LE PARTI COINVOLTE

Cliente, utilizzatore finale del software e dei servizi di supporto

Fmi Consulting, Rivenditore dei servizi e software di Target Skills, erogatore di servizi in proprio

Target Skills, produttore dei software PlanningPME, titolare dei diritti di autore del software e responsabile del servizio di hosting

1. Oggetto e scopo del documento:

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi di Assistenza tecnica e di hosting e consentire il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra le Parti sopra indicate. Il presente SLA è parte integrante del Contratto di vendita perfezionatosi tra Target Skills, o Fmi Consulting, ed il Cliente e specifica le rispettive responsabilità dei vari operatori che collaborano ad erogare il servizio finale al Cliente.

2. Validità e durata dello SLA

Il presente SLA entra in vigore per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Target Skills e Fmi Consulting si riservano la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, fino alla prossima modifica o sostituzione.

In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA. In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni di Fornitura del Servizio.

AMBITO HOSTING

3. SLA di funzionalità operativa dell'hosting:

Target Skills farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura e, contestualmente, l'osservanza dei più alti parametri di funzionalità operativa delle risorse del Data Center e delle applicazioni attraverso le quali viene erogato il Servizio:

RELATED PARTS

Client, end user of the software and support

Fmi Consulting, reseller of the services and software of Target Skills, he can sell other his own services

Target Skills, PlanningPME software producer, copyright holder of the software and responsible for the hosting service

1. Object and purpose of the document:

The goal of this "Service Level Agreement" (hereinafter referred to as "SLA") is to define the reference parameters for the provision of technical assistance and hosting services and to allow monitoring of the quality level actually provided. The goal of the SLA is also to define the rules of interaction between the above-mentioned Parties. This SLA is an integral part of the Sales Agreement finalized between Target Skills, or FMI Consulting and Client and specifies the respective responsibilities of the various operators who collaborate to provide the final service to the Client.

2. Validity and duration of the SLA

This SLA enters into force for each Client as from the completion of each Contract and ends with the termination of the Contract to which it refers. Target Skills and FMI Consulting reserve the right to modify or replace it several times during the Contract and at any time. The changes made to the SLA or the new SLA - replacing the previous one - enter into force until the next modification or replacement.

In this case, however, the Client is entitled to withdraw from the Contract in the manner provided for in the Contract within thirty days of the publication of the amendment and / or the replacement of the SLA. In the event of withdrawal by the Customer, the provisions of the Service Provision Conditions apply.

HOSTING SCOPE

3. SLA of operating functionality of the hosting:

Target Skills will make every reasonable effort to ensure maximum availability of the Infrastructure and, at the same time, compliance with the highest operational parameters of the Data Center resources and the applications through which the Service is provided:

Uptime

- Up del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura
- Host Server del 99,99%, sostituzione del Host Server entro 15 minuti dal manifestarsi del guasto
- Ripristino della funzionalità dell'applicativo in seguito guasti riconducibili all'infrastruttura o al software

Back up e Protezione dati :

Target Skills esegue un Backup dei dati giornalmente. I server sensibili come i firewall sono ridondanti.

Monitoraggio software e hardware:

Per migliorare l'affidabilità e la disponibilità dell'hardware e del software, Target Skills ha sviluppato strumenti di monitoraggio per tracciare e inoltrare gli alerts al personale di supporto preposto.

Target Skills esegue periodicamente la scansione dei log dei vari sistemi in funzione per monitorare eventuali attacchi.

In caso di attacco, Target Skills avvierà la procedura specifica per informare il cliente il prima possibile.

Sicurezza fisica dei locali:

Il centro di hosting è protetto da porte blindate e bloccate, l'accesso alle data rooms avviene mediante un sistema antintrusione, Situational Awareness System (SAS), l'accesso è consentito solo da personale qualificato e autorizzato.

Linee di sicurezza:

Gli operatori di Internet sono ridondanti e il sito ha 3 linee per tre diversi operatori, limitando così eventuali tagli. In caso di incidente grave, la sicurezza è in loco per proteggere il sito il prima possibile. In caso di disastri gravi che coinvolgono il funzionamento del sito (incendi, inondazioni, ecc.), sono previste procedure specifiche per tali incidenti.

4. Manutenzione programmata:

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente dal Provider per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Target Skills al Cliente con un preavviso minimo di 24 ore via e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo. Il Provider è impegnato a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione

Uptime:

- Up to 99.95% on an annual basis, accessibility via the Internet to the Infrastructure
- 99.99% Host Server, replacement of the Host Server within 15 minutes from the occurrence of the failure
- Restoring the functionality of the application following faults related to the infrastructure or the software

Back up and Protection:

All data is backed up daily by TARGET SKILLS. Sensitive servers like the firewall are redundant.

Software and hardware monitoring:

To enhance the reliability and availability of the hardware and the software, Target Skills has developed monitoring tools to trace his call service, Pager or Mobile alerts. Target Skills also periodically scans logs of various systems in operation to monitor possible attacks. In case of attack, Target Skills will start the process to inform the client as soon as possible.

Physical security of the premises:

The hosting center is protected by armored and locked doors, access to rooms is through an intrusion Situational Awareness System (SAS) and is only allowed by qualified personnel.

Security lines:

Internet operators are redundant and the site has 3 lines to three operators, thus limiting any cuts. In the event of a serious accident security is in place to secure the site as soon as possible. In case of any serious disaster involving the operation of the site (fire, flood, etc ...) procedures regarding such incidents are in place.

4. Scheduled maintenance:

The scheduled maintenance time is not counted for the Uptime calculation. The scheduled maintenance regards the activities carried out regularly by the Provider to maintain the functionality of the resources of the Data Center through which the Service is provided; it is ordinary and extraordinary. The execution of the maintenance interventions will be communicated by Target Skills to the Customer with a minimum notice of 24 hours by via e-mail to the address indicated during the order and / or other suitable means. The Provider is committed to making every reasonable effort to perform scheduled maintenance activities at times

programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura del Cliente.

5. Rilevamento guasti e/o anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza supporto@fmi-consulting.it. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza di Fmi Consulting 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

6. Backup dei dati Cliente

Regolari salvataggi dei dati del Cliente sono svolti da Target Skills e la loro archiviazione è regolata dalle norme internazionali sulla Privacy.

AMBITO SERVIZIO DI ASSISTENZA

7. SLA di servizio Assistenza software:

Fmi Consulting offre ai propri Clienti un servizio di assistenza telefonica per il software PlanningPME Client⁽¹⁾, secondo le formule di supporto "Bronzo", "Argento" e "Oro", e per le sottoscrizioni PlanningPME Web Access⁽²⁾.

Tale servizio è operativo 5gg su 7, negli orari d'ufficio ad esclusione dei giorni festivi, e come indicati sul proprio sito: <https://www.fmi-consulting.it/contatti-e-riferimenti/>

Ogni richiesta pervenuta via e-mail o mezzo telefono è presa in carico con l'impegno di una soluzione immediata o entro 8 ore lavorative se il problema riscontrato riguarda un non corretto utilizzo del software. In caso l'anomalia segnalata dal Cliente riguardi propriamente il software, Fmi Consulting, non avendo titolarità nel merito dello sviluppo dello stesso, aprirà immediatamente un ticket presso il supporto di Target Skills, descrivendo in modo esauriente l'anomalia e riportandone i riscontri al Cliente. Target Skills e Fmi Consulting a loro insindacabile giudizio potranno contattare il Cliente richiedendo ulteriori informazioni finalizzate alla più tempestiva soluzione del problema.

Fmi Consulting ogni anno monitora il livello di soddisfazione generale delle soluzioni software proposte e del proprio servizio di assistenza rendendolo pubblico sul proprio sito web alla pagina: <https://www.fmi-consulting.it/category/planningpme/opinioni-clienti/sondaggi/>

of minimal impact to the Customer's Infrastructure.

5. Detection of faults and / or anomalies:

Any faults and / or anomalies to the resources of the Data Center through which the Service is provided will be reported by the Customer by opening a ticket on the support service supporto@fmi-consulting.it. Faults or anomalies can be reported by the Customer to the FMI Consulting assistance service 24 hours a day. Any report received will be promptly forwarded to the technical support strictly respecting the chronological order of its receipt.

6. Backup of Customer data

Regular security backups of Customer data are performed by Target Skills and their archiving is governed by international privacy laws.

SUPPORT SERVICE SCOPE

7. Service SLA Software assistance:

FMI Consulting offers to its customers an hot line support service for the PlanningPME Client software⁽¹⁾, according to the "Bronze", "Silver" and "Gold" support formulas, and for PlanningPME Web Access subscriptions⁽²⁾.

This service is operational 5 days a week, during office hours excluding holidays, and as indicated on its website: <https://www.fmi-consulting.it/contatti-e-riferimenti/>

Any request received by e-mail or by telephone is taken care of with the commitment of an immediate solution or within 8 working hours if the problem encountered regards an incorrect use of the software. In case the anomaly reported by the Client concerns the software, FMI Consulting, not having ownership of the development of the same, will immediately open a ticket at the support of Target Skills, describing the anomaly in a comprehensive way and reporting the feedback to the customer. Target Skills and FMI Consulting at their sole discretion can contact the Customer requesting further information aimed at the most timely solution of the problem.

Every year FMI Consulting monitors the level of overall satisfaction of the proposed software solutions and its assistance service making it public on its website at: <https://www.fmi-consulting.it/category/planningpme/opinioni-clienti/sondaggi/>

Qualsiasi sottoscrizione da parte del Cliente di un contratto di assistenza Target Skills, direttamente o tramite un suo Rivenditore, implica la sua accettazione delle seguenti condizioni:

Il contratto di Assistenza di Target Skills copre i seguenti servizi e facilitazioni

a) L'assistenza telefonica

Tramite l'assistenza telefonica, Target Skills e Fmi Consulting si impegnano a compiere tutti gli sforzi necessari, nell'ambito di un obbligo di fornitura dei mezzi, a rispondere nei tempi più rapidi possibili, alle domande poste dal Cliente e relative all'utilizzo del software oggetto del contratto di Assistenza Target Skills. Il numero di chiamate telefoniche non è sottoposto ad alcun limite. Solo il titolare della licenza del software è abilitato a contattare il servizio di assistenza telefonica.

In ogni modo, Target Skills e Fmi Consulting non possono essere considerate responsabili per carenze di formazione del Cliente, qualora risulti che il Cliente non possiede le competenze richieste per utilizzare il software.

Il servizio di assistenza telefonica è assicurato da personale tecnico qualificato.

I servizi di assistenza vengono forniti sulla base della ultima versione disponibile "N" (la versione superiore si distingue per una modifica della 1° cifra del numero di versione) o al massimo in base alla versione "N-1" del software in corso di commercializzazione nel giorno in cui la chiamata di assistenza viene effettuata.

Questa prestazione di assistenza non include la presenza in loco presso il Cliente, la quale potrà avvenire solo previo comune accordo con Fmi consulting, dopo aver utilizzato tutte le operazioni abituali di diagnostica a distanza.

L'intervento di un tecnico in loco presso il Cliente comporterà l'emissione di una fattura secondo le condizioni tariffarie in vigore, e previa accettazione da parte del Cliente di un preventivo di spesa fornito anticipatamente.

I servizi descritti qui di seguito sono forniti da Target Skills, direttamente o tramite i propri rivenditori, a condizione che i difetti evidenziati dal Cliente siano riproducibili, non siano causati da un software non coperto dal contratto di assistenza, che il software non sia stato modificato e che sia stato utilizzato conformemente alla sua documentazione e alle istruzioni fornite da Target Skills.

b) Aggiornamenti

Target Skills s'impegna ad informare il Cliente, tramite tutti i mezzi a sua disposizione, in merito

Any customer's subscription to a Target Skills service contract, either directly or through one of their Resellers, implies their acceptance of the following conditions:

The Target Skills Assistance contract covers the following services and facilities

a) Hot line support

With mailing assistance, Target Skills will endeavour, within an obligation of means, to answer in a short delay, the questions of the customer and related to the use of the software being subjected to a Target Skills support contract. The number of e-mail calls is unlimited. Only the software licence is entitled to contact the mailing assistance.

In no ways, Target Skills could compensate a defect of the customer training if it appears that the customer does not have the necessary skills to use the software.

The mailing assistance is provided by a qualified technical staff.

The services of assistance are carried out on the basis of the last main version N (the main version is characterized by a modification from the 1st figure of the version number) or, at last, on the N-1 version of the software being marketed at the request day for assistance.

This service includes neither the trip on the customer place nor the phone assistance.

The services described above are provided by Target Skills, or its Resellers, provided that the dysfunctions are reproducible, are not due to a software not covered by the Target Skills support contract Assistance, that the software was not modified and that it is used in accordance with its documentation and with the recommendations given by Target Skills.

The intervention of a technician on site at the Customer will result in the issuance of an invoice according to the pricing conditions in force, and upon acceptance by the Customer of an estimate of expenses provided in advance.

b) Updates

Target Skills informs the customer, by all means as suits him, of the availability of an update. To have an update, the customer must do a written request to Target Skills. The need for carrying out an update is given unilaterally by Target Skills taking care of functional and technological evolutions.

These updates include corrective updates characterized by corrections of dysfunctions, minor updates that deal with modifications of

alla disponibilità di un aggiornamento. Per ottenere un aggiornamento, il Cliente deve presentare una richiesta scritta a Target Skills o al Rivenditore. La necessità di realizzare un aggiornamento viene determinata in modo unilaterale da Target Skills, in funzione delle evoluzioni funzionali e tecnologiche. Gli aggiornamenti comprendono gli aggiornamenti per fini correttivi, caratterizzati da correzioni di eventuali difetti di funzionamento, aggiornamenti minori che comportano delle modifiche nelle funzioni, gli aggiornamenti importanti che comportano l'introduzione di nuove funzionalità e/o a modifica della struttura interna fondamentale della versione precedente. Questi aggiornamenti non comprendono i nuovi programmi o le opzioni sviluppate da Target Skills che devono essere acquisiti in base alle condizioni tariffarie in vigore. L'aggiornamento di un software è anche accompagnato dall'aggiornamento del suo relativo manuale elettronico.

Il Cliente dovrà installare, sotto la sua responsabilità, gli aggiornamenti dei software.

Se necessario, è possibile richiedere l'assistenza di un Rivenditore esperto.

c) La riparazione dei file danneggiati

Il Cliente beneficia di uno sconto sulla tariffa di riparazione dei file danneggiati del software oggetto di un contratto di assistenza.

Questo servizio di riparazione comprende: un esame dei problemi riscontrati, un intervento sui file, un resoconto sull'intervento eseguito.

Questa prestazione viene prestata presso i locali di Target Skills. I file del Cliente saranno presi in carico da Target Skills nei limiti della fattibilità tecnica. Target Skills informerà il Cliente tramite posta in merito alla data prevista di restituzione dei file recuperati. Target Skills garantisce totale riservatezza sulle informazioni contenute nei file. A questo fine, Target Skills s'impegna a distruggere, entro un periodo di tempo ragionevole, i file del Cliente.

Salvo indicazioni diverse da parte dei servizi di assistenza Target Skills, si raccomanda al Cliente di sospendere l'inserimento di dati sui file. Infatti, qualsiasi lavoro effettuato nel corso della durata del trattamento andrà perduto a seguito del ripristino dei file riparati.

I costi di restituzione sono a carico del Cliente. Le operazioni di trasferimento dei dati da una versione all'altra non sono incluse nel servizio di riparazione dei file e saranno oggetto di una fatturazione separata, previo preventivo di Target Skills, accettato dal Cliente.

functionalities, major updates that deal with contributions of new functionalities and/or modify the essential internal structure of the former version. These updates do not include new software or options developed by Target Skills which must be purchased in current tariff conditions.

The update of a software is followed by an update of the electronic handbook.

The customer will install, under his responsibility, the updates of the software.

If needed, he will be helped by a qualified reseller.

c) The repair of damaged files

The Customer benefits from a discount on the tariff of repair of the software damaged files being under the support contract.

This service of repair includes: an examination on problems encountered, an intervention on the files, a report of intervention.

This service will be carried out in the buildings of Target Skills. The client file will be under the responsibility of Target Skills in a limit of technical feasibility. Target Skills will inform the customer by e-mail for the expected date of return of the recovered files. Target Skills guarantees the entire confidentiality of the information contained in the files. For this reason, Target Skills commits to destroying the client files in a reasonable time.

Target Skills will carry out the files repair of the files under an obligation of means.

The customer is advised to stop all keyboarding on the files except if Target Skills services allows to do so. Indeed, any work carried out during the treatment will be lost when restoring the repaired files. The expenses of return are at the cost of the customer. The delivery of a version data transfer to another are not included in this service of files repair and will be subjected to an unbundling accepted by the customer, after estimate of Target Skills.

d) Duration-cancellation

The support contract is on for one year long from the date indicated in the "description" of the invoice addressed to the Customer, except contrary stipulation of the invoice.

Except denunciation by Target Skills or the customer, by recorded letter, at least 3 months before its expiry, the support contract will be automatically renewed by tacit agreement. Cancellation, or the end, for any reason, of this contract does not give the possibility of the refund of the sums received by Target Skills.

d) Durata e rescissione

Il contratto di assistenza ha la durata di un anno a partire dalla data indicata nella "descrizione" della fattura indirizzata al Cliente, salvo disposizioni diverse specificate in fattura. Salvo dichiarazione da parte di Target Skills, anche tramite i propri Rivenditori, o del Cliente, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno 3 mesi prima della scadenza, il contratto di assistenza sarà rinnovato automaticamente per tacito consenso. La rescissione, o la fine per qualsiasi motivo, del presente contratto non comporta alcun rimborso delle somme incassate da Target Skills.

Target Skills si riserva il diritto di sospendere o di limitare l'accesso ai servizi sottoscritti dal Cliente, dopo averlo avvisato tramite i mezzi a sua disposizione:

- in caso di mancata esecuzione di uno degli obblighi previsti ai sensi del presente contratto;
- in caso di aumento particolarmente eccessivo delle richieste di assistenza del Cliente;
- in caso di mancato pagamento da parte del Cliente delle somme dovute, e dopo l'invio di una lettera di notifica che non ha prodotto alcun effetto, Target Skills e il Rivenditore possono sospendere i servizi sottoscritti dal Cliente.

La sospensione dei servizi non comporta la sospensione della fatturazione, e rende immediatamente esigibili l'insieme delle somme fatturate al Cliente.

e) Tariffa annuale

In contropartita ai servizi forniti, il Cliente s'impegna a pagare, in data della fattura, il prezzo in vigore il giorno della sottoscrizione del contratto o del suo rinnovo. Il pagamento della fattura implica l'accettazione da parte del Cliente delle condizioni del contratto di assistenza Target Skills. Target Skills si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'esecuzione del contratto in caso di mancato pagamento, e questo fino a pagamento avvenuto del prezzo. Target Skills si riserva la possibilità di rivedere il prezzo del contratto applicando la nuova tariffa in vigore, soprattutto in caso di modifica dei servizi proposti.

Salvo indicazioni diverse, comunicate dal Cliente tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, prima della data di scadenza del periodo in corso, il contratto sarà rinnovato alle nuove condizioni. In caso di non pagamento alla scadenza, penalità di un importo pari al 11% (tasso REFI) dell'importo lordo totale della fattura verranno applicate otto giorni dopo l'ingiunzione a pagare rimasta senza risposta.

Target Skills reserves the right to suspend or limit the access to the services subscribed by the customer, after having warned this last one by any means:

- In case of nonfulfilment of one of its obligations envisaged with this contract.
- In case of excessive unusual increase in the customer consumption.
- In case of nonpayment by the customer of the owed sums, and after sending of a follow-up letter remained without effect, Target Skills can suspend the services the customer subscribed.

The suspension of services does not stop the billing, it makes all the sums invoiced to the customer immediately payable.

e) Annual tariff

For the services provided, the customer commits himself paying, at the date of the invoice, the current price of the day of the contract subscription or its renewal. The invoice payment supposes acceptance by the customer of the Target Skills support contract conditions. Target Skills reserves the right to suspend immediately the contract in case of nonpayment, and thus until the full payment. Target Skills reserves the possibility of modifying the contract price applying the new current tariff, in particular if suggested services are modified.

Except contrary instruction of the customer sent by a recorded letter, before the expiry date of the period in progress, the contract will be renewed to the new conditions. In case of non-payment at maturity, penalties of an amount equal to 11% (REFI rate) of the total gross amount of the invoice will be applied eight days after the first recovery notice remained unsuccessful.

8. Limits of applicability of the SLA

Below are the conditions under which, despite the occurrence of any disservices, the Customer is not due any compensation: - causes of Force Majeure and that events, objectively, prevent the staff of Target Skills and FMI Consulting, to intervene to carry out the activities of the Contract charged to them (in a merely exemplifying and non exhaustive manner: strikes and demonstrations with blocking of communication routes, road accidents, wars and acts of terrorism, natural disasters such as floods, storms hurricanes, etc); - extraordinary interventions to be carried out urgently at the unquestionable judgment of Target Skills and FMI Consulting, to avoid dangers to the security and / or stability and / or confidentiality and / or integrity of the structure and / or servers and data and / or information contained therein.

8. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto alcun indennizzo: - cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Target Skills e di Fmi Consulting, di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico degli stessi (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc); - interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Target Skills e di Fmi Consulting, per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità della struttura e/o dei server e dei dati e/o informazioni in essi contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile; - indisponibilità o blocchi dei server del Cliente imputabili a; a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi eseguiti dal Cliente; b) anomalie e malfunzionamenti del software applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente; - anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua; - mancato collegamento del server del Cliente alla rete pubblica per volontà o per fatto del medesimo; - cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro del Provider e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

NOTE

- (1) Si vedano le descrizioni delle diverse formule aggiornate sul sito di Target Skills alla pagina: <https://www.planningpme.it/supporto-tecnico.htm>
- (2) Per le sottoscrizioni di PlanningPME Web Access parte integrante di questo documento sono le GUC General User Conditions (Condizioni generali di Utilizzo) accettate dal Cliente al momento dell'Ordine.

Any eventual execution of these interventions will be communicated to the Customer by e-mail sent to the e-mail address indicated during the order with notice even less than 48 hours or simultaneously with the start of the operations in question or in any case as soon as possible. ; - unavailability or blocking of the Client's servers attributable to; a) incorrect use, incorrect configuration or commands or other interventions performed by the Customer; b) anomalies and malfunctions of the application / management software provided by third parties; c) breach or breach of the Contract imputable to the Customer; - anomaly or malfunction of the Service, or their failure or delayed removal or elimination due to non-compliance or breach of the Contract by the Customer or to a misuse of the Service by him; - failure to connect the Client's server to the public network by will or by the same; - causes that determine the total or partial inaccessibility of the Client's server due to faults in the Internet network outside the Provider's perimeter and in any case outside its control (by way of example only faults or problems).

NOTE

- (1) See the descriptions of the different formulas updated on the Target Skills website at: <https://www.planningpme.it/supporto-tecnico.htm>
- (2) For PlanningPME Web Access subscriptions an integral part of this document is the General User Conditions (GUC) accepted by the Customer at the time of Order.

LAW AND ATTRIBUTION OF COMPETENCE

THE PRESENT CONDITIONS ARE SUBJECTED TO THE FRENCH LAW. IN CASE OF DISPUTE, EXPRESS COMPETENCE IS ATTRIBUTED TO COURT OF COMMERCE OF PARIS, NOTWITHSTANDING PLURALITY OF DEFENDANTS OR CALL IN GUARANTEE, EVEN FOR EMERGENCY PROCEDURES OR THE PROTECTIVE PROCEDURES IN EMERGENCY PROCEEDING OR BY REQUEST.

LE PRESENTI CONDIZIONI SONO REGOLATE DALLA LEGISLAZIONE FRANCESE. IN CASO DI CONTROVERSIE, LA COMPETENZA ESPRESSA E' ATTRIBUITA ALLA SEZIONE COMMERCIALE DEL TRIBUNALE DI PARIGI, NONOSTANTE LA PLURALITÀ DI DIFENSORI O APPELLI DI GARANZIA, ANCHE PER LE PROCEDURE D'URGENZA O QUELLE CONSERVATIVE PER DIRETTISSIMA O TRAMITE RICHIESTA.