

**Kässbohrer Italia srl**  
**Termini e Condizioni Generali per**  
**prodotti e servizi SNOWsat**

Le presenti condizioni generali si applicano a tutte le prestazioni contrattuali in relazione e all'utilizzo del software SNOWsat, della piattaforma SNOWsat e a tutti i servizi IT SNOWsat forniti da Kässbohrer Italia srl, con sede legale in 39100 Bolzano, Via Aeroporto Francesco Baracca n. 10 e dalle società ad essa collegate.

Le condizioni generali sono disponibili per il download all'indirizzo [www.snowsat.com](http://www.snowsat.com).

### **1. Conclusione del contratto**

**1.1** L'ordine costituisce proposta irrevocabile per il Cliente per 120 giorni e il contratto si considera stipulato nel momento in cui Kässbohrer Italia srl comunicherà entro i predetti 120 giorni per iscritto al Cliente, anche a mezzo telefax o posta elettronica, la rispettiva accettazione mediante conferma d'ordine scritta ovvero eseguirà la prestazione contrattuale. Gli ordini vengono salvati da Kässbohrer Italia srl.

**1.2** Tutte le indicazioni e le offerte di Kässbohrer Italia srl, in particolare quelle contenute in opuscoli, presentazioni, siti web e dispense, si considerano non vincolanti fino all'effettiva conclusione del contratto.

**1.3** Kässbohrer Italia srl esamina caso per caso la ragionevolezza o la fattibilità di eventuali modifiche o integrazioni contrattuali proposte per iscritto dal Cliente. La modifica contrattuale proposta dal Cliente entra in vigore in seguito alla conferma di Kässbohrer Italia srl o nell'ipotesi in cui il Cliente non si oppone alla nuova offerta e Kässbohrer Italia srl effettua la prestazione.

### **2. Prezzi e metodo di pagamento**

**2.1** I prezzi esposti nell'ordine e nella successiva conferma d'ordine si intendono al netto di IVA e, se non diversamente pattuito senza eventuali prestazioni accessori (ad es. installazione, personalizzazione, messa in funzione, formazione, istruzione, assistenza, trasporto, imballaggio, ecc.). Fanno fede i prezzi del relativo listino prezzi in vigore al momento della conclusione del contratto.

Kässbohrer Italia srl può effettuare un allineamento dei prezzi relativo ai contratti quadro concordati a prezzo fisso dopo un periodo contrattuale minimo di 2 anni, nonché per contratti di noleggio e altri contratti a durata. A richiesta del Cliente, Kässbohrer Italia srl renderà noti i fattori che hanno determinato l'aumento dei prezzi ed è concesso al Cliente di recedere liberamente dal contratto.

**2.2** L'installazione e la personalizzazione, nonché le altre forme di supporto vengono in linea di principio fatturate ad ore e le tariffe orarie si basano sul rispettivo listino prezzi in vigore e valgono gli sconti ivi elencati.

**2.3** Le fatture s'intendono pagabili a vista. In caso di ritardo nel pagamento il Cliente è tenuto al pagamento di interessi moratori nella misura prevista dal d.lgs. n. 231/2002. In caso di ritardo nel pagamento tutti gli sconti e le riduzioni eventualmente concessi sono da considerarsi nulli.

### **3. Data di esecuzione**

**3.1** Le date di esecuzione definite in base ad intervalli temporali decorrono non prima dell'invio della conferma d'ordine. Kässbohrer Italia srl sarà considerata in mora in assenza di sollecito, qualora, in presenza di una data di consegna specifica concordata in forma scritta, non provveda anche per un solo giorno a rispettare tale termine. In questo caso il Cliente dovrà concedere una congrua proroga del termine di almeno 60 giorni. Inoltre, i termini di consegna e di prestazione non decorrono dopo aver chiarito tutte le specifiche e i dettagli della consegna, nonché dopo l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali del Cliente, se questo si è obbligato all'adempimento anticipato.

**3.2** Se si verificano ritardi nella consegna o nell'esecuzione o impossibilità di esecuzione dovuti ad eventi di forza maggiore o a circostanze imprevedibili, nonché sopravvenuti, non imputabili a Kässbohrer Italia srl, si applicano le disposizioni cui all'art. 1256 ss. c.c.

**3.3** Qualora Kässbohrer Italia srl, utilizzando l'ordinaria diligenza, abbia per l'adempimento delle prestazioni contrattualmente previste, concluso con fornitori di servizi esterni apposito contratto, Kässbohrer Italia srl non potrà essere obbligata alle forniture contrattualmente previste in caso di inadempimento della prestazione da parte del fornitore esterno e qualora ciò non sia imputabile a Kässbohrer Italia srl.

Kässbohrer Italia srl informerà immediatamente il Cliente di queste circostanze e, se del caso, rimborserà le spese pagate.

**3.4** Kässbohrer Italia srl è legittimata a rifiutare la fornitura se dopo la stipula del contratto viene a conoscenza di circostanze che a causa di incapacità di adempiere e/o insolvenza rendano incerta la controprestazione del Cliente.

In questo caso, la fornitura sarà effettuata qualora il Cliente adempia per primo o offra adeguate garanzie. Kässbohrer Italia srl è autorizzata a fissare al Cliente un termine ragionevole per l'adempimento anticipato o la prestazione di idonee garanzie, nonché di recedere dal contratto in caso di inutile scadenza del termine.

### **4. Subappaltatori**

**4.1** Kässbohrer Italia srl è autorizzata a ricorrere a subappaltatori per l'esecuzione delle sue prestazioni anche senza il consenso del Cliente. Kässbohrer Italia srl terrà conto di eventuali obiezioni del Cliente, qualora giustificate da ragioni concorrenziali o altro conflitto d'interessi che non escludono il pericolo di una corretta esecuzione del contratto.

### **5. Accettazione e Garanzia**

**5.1** Una volta eseguita la prestazione Kässbohrer Italia srl comunica al Cliente la disponibilità alla verifica e/o alla presa in consegna del prodotto e/o della prestazione dedotta in contratto. Il Cliente è autorizzato a verificare il prodotto e/o la prestazione nelle successive 4 settimane oppure di chiedere che sia fissata data e orario della verifica al più tardi entro 14 giorni. Qualora il Cliente decorsi ulteriori 14 giorni non abbia denunciato per iscritto eventuali vizi e/o difetti, la prestazione si intenderà accettata. Qualora si darà luogo ad una verifica congiunta e qualora si riscontrassero vizi della prestazione, Kässbohrer Italia srl sarà concessa di eliminare questi secondo le modalità stabilite all'art. 5 di queste condizioni generali di contratto.

**5.2** Kässbohrer Italia srl garantisce che i prodotti consegnati corrispondono allo stato della tecnica e siano privi da difetti significativi. Il termine di garanzia e il termine per far valere altri diritti dovuti a prestazioni difettose è di 1 anno. Detto termine inizia a decorrere dal momento della verifica e/o dell'accettazione e, se questa non è concordata contrattualmente o prevista dalla legge, con il completamento dell'esecuzione della prestazione. Il Cliente decade della garanzia, qualora proceda a modifiche del software, di opere di personalizzazione e/o dell'ambiente del sistema, a meno che il Cliente non dimostri che le modifiche non abbiano alcuna causalità con i difetti segnalati.

**5.3** Vizi e difetti devono essere denunciati per iscritto a Kässbohrer Italia srl ai sensi dell'art. 1495 c.c.

**5.4** Il contenuto della garanzia per vizi si sostanzia a scelta di Kässbohrer Italia srl, nell'eliminazione dei vizi o nella fornitura sostitutiva (anche sotto forma di cambio di release).

**5.5** Il Cliente decade completamente della garanzia qualora i prodotti di Kässbohrer Italia srl non vengano utilizzati per lo scopo previsto e in condizioni di esercizio anomale e/o se non vengono utilizzati pezzi di ricambio di Kässbohrer Italia srl, in caso di manutenzione impropria, in particolare in caso di violazione delle istruzioni di manutenzione, o se i prodotti vengono manipolati o utilizzati in modo improprio.

## **6. Obblighi di informazione e cooperazione, nonché requisiti di sistema del Cliente**

**6.1** Il Cliente è responsabile della correttezza e dell'attualità dei suoi dati e di altre informazioni per la preparazione di offerte, specifiche e/o altri capitolati. Tutti i costi aggiuntivi sostenuti a causa di informazioni errate o tardive sono a carico del Cliente.

**6.2** Per obblighi di cooperazione del Cliente si intendono tutti i contributi necessari per il corretto adempimento del contratto da parte di Kässbohrer Italia srl. Anche la configurazione dei sistemi informatici del Cliente per l'utilizzo del software piattaforma è a carico del Cliente, così come l'installazione, il funzionamento e la manutenzione dell'hardware di comunicazione necessario per la trasmissione dei dati. A tal fine Kässbohrer Italia srl offrirà al Cliente servizi di supporto, che non sono inclusi nei prezzi forfettari o diretti concordati. L'utilizzo contrattuale del servizio da parte del Cliente dipende dal fatto che l'hardware e il software utilizzati dal Cliente soddisfino i requisiti tecnici minimi delle versioni del software SNOWsat e/o della piattaforma SNOWsat offerte (vedi "Snowsat - Requisiti IT e GIS"). Questi sono riassunti nel documento "Snowsat - Requisiti IT e GIS" e messi a disposizione del Cliente prima della conclusione del contratto.

**6.3** Con la conclusione del contratto, il Cliente dichiara la sua disponibilità ad adempiere a tutti gli obblighi di informazione a lui incombenti, nonché a soddisfare i requisiti IT e GIS e tutti gli altri obblighi, nonché di rispettare tutti i parametri del documento menzionato. Se il Cliente adempie a uno degli obblighi di cui alla presente clausola in modo incompleto, tardivo o difettoso, il Cliente si assumerà le spese che ne dovessero derivare per Kässbohrer Italia srl.

**6.4** Il rispetto del documento "Requisiti IT e GIS" costituisce un obbligo primario per il Cliente e le conseguenze legali menzionate si verificano anche senza colpa del Cliente.

## **7. Cessazione del contratto e recesso**

**7.1** Con la cessazione di un rapporto d'affari, il Cliente è tenuto a restituire tutti gli oggetti, i documenti e gli altri oggetti che il Cliente ha ricevuto da Kässbohrer Italia srl in relazione all'esecuzione di un contratto e la cui consegna non era oggetto dell'accordo contrattuale. Con la cessazione del contratto, cessano anche tutti i diritti di utilizzo concessi da Kässbohrer Italia srl in esecuzione del contratto sui suddetti documenti e su altre opere suscettibili di diritto d'autore, a meno che non siano stati concessi diritti di utilizzo a tempo indeterminato.

**7.2** Se il Cliente non accetta una prestazione correttamente eseguita o se il Cliente dichiara già prima del completamento, espressamente o per fatto concludente, anche con il silenzio in risposta a una corrispondente richiesta scritta, che non la accetterà, Kässbohrer Italia srl può recedere dal contratto e chiedere il risarcimento dei danni. In caso di recesso dal contratto operato da Kässbohrer Italia srl e determinato dal Cliente, in particolare a causa di un ritardo nel pagamento o per qualsiasi altra causa di recesso, Kässbohrer Italia srl è autorizzata a chiedere il risarcimento dei danni e delle spese. In tal caso Kässbohrer Italia srl ha diritto ad un risarcimento pari al 20 % del volume netto dell'ordine. Kässbohrer Italia srl ha diritto al rimborso delle spese sostenute in esecuzione del contratto, come per esempio trasporto da e verso il luogo della prestazione, i costi di installazione, ecc. La tariffa oraria del proprio personale e la tariffa delle spese di viaggio sono determinate dal listino prezzi attualmente in vigore. Ciò vuole in tutti i casi secondo queste condizioni contrattuali in cui il Cliente deve sostenere i costi. Kässbohrer Italia srl è libera di provare e far valere danni maggiori al posto dei tassi forfettari per danni qui stabiliti. Allo stesso modo il Cliente è libero di provare danni inferiori al tasso forfettario di Kässbohrer Italia srl o di provare che non si è verificato alcun danno e fornire idonea prova. Qualora il Cliente si trovi in ritardo con l'accettazione delle forniture di hardware e di altri materiali, egli sarà tenuto a pagare le spese di stoccaggio sostenute dopo un periodo di ritardo superiore a 14 giorni.

## **8. Diritto straordinario di risoluzione in caso di contratti a durata**

**8.1** Ciascuna parte può recedere per giusta causa da un contratto ad esecuzione continuativa senza osservare di alcun preavviso.

**8.2** La risoluzione per inadempimento contrattuale non subisce alcun limite. Se una delle parti contraenti non adempie ai suoi obblighi, l'altra può, secondo l'art. 1453 c.c., a sua scelta, esigere l'esecuzione o procedere alla risoluzione del contratto, e in ogni caso chiedere il risarcimento dei danni. La risoluzione senza preavviso deve essere preceduta da un avvertimento in cui la parte inadempiente è invitata per iscritto ad adempiere entro un periodo di tempo ragionevole con avvertenza che il contratto sarà considerato risolto dopo la scadenza infruttuosa del termine. Questo termine non può essere inferiore a quindici giorni, salvo diversa pattuizione delle parti o salvo che, per la natura del contratto o secondo gli usi, risulti congruo un termine minore (art. 1454 c.c.).

## **9. Diritti d'uso**

**9.1** Kässbohrer Italia srl concede al Cliente un diritto d'uso non esclusivo, irrevocabile per tutta la durata del contratto, limitato spazialmente e di fatto allo scopo del contratto, su tutte le prestazioni soggette a copyright fornite nell'ambito del rapporto contrattuale. I diritti d'uso sono concessi in linea di principio solo per finalità commerciali proprie e limitati allo scopo contrattuale.

**9.2** I diritti d'uso sono trasferibili solo all'interno di un gruppo di società e non possono essere sublicenziati. Non è consentito trasferire i diritti d'uso a terzi in qualsiasi forma (affitto, locazione, leasing, software as a service, ecc.); fornire dati sorgenti; modificare, rielaborare o trattare in altro modo il software; fornire servizi a terzi (comprese società del gruppo) con i prodotti software di Kässbohrer Italia srl e/o commercializzare, digitalizzare, rendere disponibile online o trasmettere pubblicamente in altro modo i risultati di lavoro ottenuti per scopi diversi da quelli contrattualmente stabiliti. Il reverse engineering è consentito al Cliente solo negli ambiti consentiti dalla legge (direttiva UE sull'interoperabilità del software 943/2016, e dlgs. n. 63/2018).

**9.3** Il diritto d'uso include il diritto di creare interfacce per software di altri produttori, nella misura in cui ciò sia consentito dalle condizioni d'uso del rispettivo produttore.

**9.4** Se viene concessa una licenza di gruppo, questa vale per tutte le società del gruppo al momento della conclusione del contratto. La successiva estensione del contratto ad altre società del gruppo è esclusa.

**9.5** Il Cliente può far esercitare i diritti d'uso insieme alla documentazione da un terzo per l'utilizzo come gestore di un centro dati in un altro luogo e non sui sistemi appartenenti al Cliente o alla società del gruppo per scopi contrattuali del Cliente o delle società del gruppo, compresi i diritti per sistemi di backup e ripristino.

**9.6** Kässbohrer Italia srl è obbligata a concedere licenze d'uso alle condizioni indicate nel listino prezzi del Cliente solo ad aziende partner del Cliente che sono integrate nel flusso di lavoro aziendale dello stesso. A queste licenze si applicano tutte le condizioni contrattuali previste nel contratto con il Cliente.

**9.7** Nell'ambito dei servizi di piattaforma, oltre alle suddette condizioni di licenza, valgono le condizioni d'uso del gestore della piattaforma e del fornitore dei servizi di centro dati.

**9.8** Nel caso di una licenza a noleggio o nel caso della concessione di diritti di utilizzo della piattaforma, tutti i diritti di utilizzo sono limitati alla durata del contratto. Kässbohrer Italia srl è disposta a convertire una licenza di noleggio in una licenza perpetua a condizione che il Cliente paghi una tassa di acquisto da negoziare. Ciò non si applica ai servizi di software piattaforma. Il diritto d'uso si applica al numero di utenti concordato nel contratto di progetto. Gli utenti sono licenze d'uso senza nome. L'accesso è limitato alle persone che lavorano nell'azienda del Cliente. Tutti gli utenti devono essere registrati presso Kässbohrer Italia srl con ID utente e password.

**9.9** Il Cliente può copiare il software nell'ambito degli scopi contrattuali concordati secondo le modalità dei sistemi di backup e ripristino e secondo lo stato della tecnica. Il Cliente deve conservare le informazioni di copyright o di proprietà in maniera esatta su tutte le copie del software e, nel caso di copie su supporti mobili, apporre le informazioni copyright anche su queste. Tutte le copie sono soggette alle condizioni di licenza di queste condizioni generali di contratto.

## **10. SNOWsat come Software as a Service (SaaS)**

**10.1** L'oggetto del servizio è la messa a disposizione dei sistemi SNOWsat nella configurazione definita per l'utilizzo delle funzionalità, nonché la creazione e il mantenimento delle modalità tecniche di accesso tramite un'applicazione web o un'altra modalità di accesso tramite una connessione dati remota (software as a service).

**10.2** Il pacchetto servizi comprende la fornitura di spazio di memoria per i dati generati dal Cliente in seguito all'uso del software SNOWsat e/o dei dati necessari per l'uso dell'applicazione. Al Cliente è concesso di memorizzare sulla piattaforma SNOWsat messa a disposizione, i dati generati dal software e altri dati del Cliente caricati dai propri sistemi. Kässbohrer Italia srl mette a disposizione un sistema di backup dei dati che viene eseguito a cadenza regolare. Kässbohrer Italia non è responsabile di eventuali perdite di dati che possono verificarsi in caso di guasto del sistema che si sono verificate durante un intervallo di backup. Le funzionalità e i requisiti funzionali sono descritti nella documentazione utente, che sarà messa a disposizione al Cliente in forma digitale. Il software applicativo rimane sempre sui sistemi informatici del gruppo Kässbohrer. Kässbohrer Italia srl garantisce l'operatività del software applicativo per la durata del contratto e assicura che il software sia privo di virus e malware che ne compromettano l'idoneità e l'utilizzo in conformità al contratto.

**10.3** Il prezzo concordato si basa su un uso medio del sistema. Qualora il Cliente dovesse generare una quantità sproporzionata di dati, Kässbohrer Italia srl si riserva il diritto di adeguare i prezzi. I dati del Cliente sono conservati nel sistema per 10 anni e saranno poi cancellati. Qualora si volesse una conservazione più lunga, questa dovrà essere regolata con un separato contratto.

**10.4** L'accesso alla piattaforma SNOWsat è consentito in linea di massima dal lunedì alla domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00 con un'accessibilità del 98,5%. All'interno di questi periodi di accesso, ci sono periodi di utilizzo principali e secondari. Gli orari di utilizzo principali vanno dalle ore 7:00 alle ore 18:00, ora dell'Europa centrale (CET). I periodi secondari comprendono tutte le altre ore del giorno. Il Cliente accetta che possano verificarsi piccole interruzioni dell'utilizzo, causate da lavori di manutenzione e riparazione del software applicativo non eseguibili al di fuori dei periodi di accesso definiti o causati da necessari lavori di manutenzione straordinaria e di sistema legati a guasti tecnici imprevedibili e non imputabili Kässbohrer Italia srl. In questi casi Kässbohrer Italia srl informerà il Cliente in anticipo.

**10.5** Il punto di consegna dell'applicazione è l'uscita del router nel centro dati Kässbohrer o il terzo cloud provider scelto accuratamente da Kässbohrer. Se per l'utilizzo della piattaforma SNOWsat da parte del Cliente è necessario un software di accesso specifico, questo sarà messo a disposizione del Cliente da Kässbohrer Italia srl su un apposito supporto dati. Kässbohrer Italia srl garantisce che il software di accesso sia adatto a consentire l'accesso ai sistemi della piattaforma in conformità al contratto.

**10.6** Il Cliente è tenuto alla realizzazione dei propri requisiti di accesso. Il Cliente è tenuto alla realizzazione e alla manutenzione di un'adeguata connessione dati alla piattaforma SNOWsat. Il Cliente è responsabile di eventuali guasti alla linea dati e degli altri requisiti tecnici d'accesso. Nell'area centrale dei sistemi vengono elaborati i dati del Cliente, in particolare i dati provenienti dai dispositivi di registrazione nei veicoli di Kässbohrer Italia srl. Il Cliente è responsabile del corretto funzionamento dei dispositivi, della trasmissione dei dati, dei requisiti tecnici della trasmissione dei dati, del supporto e della manutenzione dei dispositivi. I dispositivi di acquisizione dati nei veicoli sono accessori e sono soggetti alle condizioni contrattuali dei contratti di acquisto dei veicoli conclusi o dei relativi contratti di manutenzione e assistenza.

**10.7** Kässbohrer Italia srl è autorizzata a sviluppare continuamente le applicazioni software e la tecnologia della piattaforma, per adattarle alle condizioni ambientali e legali e agli sviluppi tecnici di volta in volta in vigore. Potrebbe anche verificarsi la necessità di modificare il software piattaforma a causa di cambiamenti nei sistemi operativi e di altri parametri tecnici. Ciò può, in certe circostanze, coinvolgere l'intera struttura di base del software piattaforma. In questi casi, il Cliente dovrà accettare che per la continuazione dell'utilizzo del software piattaforma, potrebbe essere necessario modificare a propri costi il proprio ambiente tecnico informatico e adattare i propri parametri tecnici sui propri sistemi hardware e software. Kässbohrer Italia srl è inoltre autorizzata a cambiare il punto di trasferimento dei dati, il centro dati e anche i sistemi cloud. Kässbohrer Italia srl informerà il Cliente in tempo utile, almeno 4 settimane prima di ogni iniziativa come testé descritta.

**10.8** Kässbohrer Italia srl è obbligata a rendere disponibile la piattaforma SNOWsat, nonché i dati applicativi dal momento dell'accesso. Per disponibilità si intende l'utilizzabilità tecnica dell'applicazione del software piattaforma e dei dati dell'applicazione al momento della consegna per l'uso da parte del Cliente. Kässbohrer Italia srl garantisce inoltre fin da subito il funzionamento dell'intero sistema, il monitoraggio dell'intero sistema e il backup dell'intero sistema e mette a disposizione del Cliente un manuale d'uso in formato elettronico per l'intera applicazione, che sarà anche aggiornato ad ogni aggiornamento del software. Kässbohrer Italia srl provvede alla formazione e all'istruzione qualora espressamente pattuito.

**10.9** Il Cliente è autorizzato a utilizzare la piattaforma SNOWsat accedendo alla piattaforma e/o al centro dati e/o al cloud di Kässbohrer. È escluso il trasferimento fisico del software applicativo al Cliente. Il diritto d'uso è concesso a tutti gli utenti registrati sulla piattaforma SNOWsat che risultano registrati nel sistema con nome utente e password. Il numero massimo di utenti risulta dal documento d'ordine. Il Cliente non è autorizzato a scaricare il software piattaforma in qualsiasi forma o a copiarlo in qualsiasi altro modo, né ad apportare modifiche al software.

**10.10** Il Cliente è obbligato a prendere tutte le precauzioni necessarie per assicurare che l'uso del software sia effettuato tramite un'applicazione sicura e che sia impedito l'uso da parte di persone non autorizzate. In particolare, egli dovrà garantire che attraverso i suoi sistemi non venga caricata malware sulla piattaforma di Kässbohrer Italia srl. Egli risponde inoltre, qualora i suoi utenti utilizzino la piattaforma per scopi o memorizzino dati sui server di Kässbohrer Italia srl in violazione di leggi o disposizioni

amministrative. Qualora il Cliente viola una delle disposizioni di questa clausola, Kässbohrer Italia srl potrà immediatamente risolvere il contratto senza alcun preavviso.

**10.11.** Qualsiasi ipotesi di forza maggiore sospende gli obblighi contrattuali di Kässbohrer Italia srl relativi alla messa a disposizione della piattaforma software. Per forza maggiore si intende in particolare: eventi naturali (valanghe, nevicate, inondazioni, infiltrazioni d'acqua) esplosioni, guasti tecnici, ecc.; attacchi hacker e sabotaggi, nonostante i più moderni sistemi di sicurezza; infestazioni da malware, nonostante i più moderni sistemi di sicurezza; scioperi; problemi tecnici legati all'Internet che non possono essere influenzati da Kässbohrer Italia srl e altri problemi alle linee dati e altri servizi di telecomunicazione. Kässbohrer Italia srl sarà eventualmente tenuta a informare il Cliente per iscritto in tempo utile sul verificarsi di un caso di forza maggiore.

**10.12.** Il Cliente deve in particolare garantire che i backup dei dati di identificazione ed autenticazione siano tenuti segreti e che sia impedito l'accesso da parte di terzi o di altri utenti non autorizzati. Egli deve inoltre informare immediatamente Kässbohrer Italia srl qualora vi sia il sospetto che i dati di accesso e/o le password siano venuti a conoscenza di persone non autorizzate. Il Cliente è obbligato a manlevare Kässbohrer Italia srl da rivendicazioni di terzi che si basano su un uso illegale del software piattaforma da parte del Cliente o che derivano da controversie legate alla normativa privacy, al diritto d'autore o altre causate dal Cliente e derivanti da un uso del software piattaforma non conforme al contratto.

**10.13.** La fatturazione dei diritti d'uso avviene a cadenza mensile. Se vengono forniti servizi speciali, anche questi saranno fatturati mensilmente in base al numero di ore prestate. Se il Cliente supera in modo temporale e fattuale i diritti di utilizzo che gli sono stati concessi sotto forma di numero di utenti registrati, ambito di utilizzo, Kässbohrer Italia srl è autorizzata ad effettuare un corrispondente addebito successivo. Ciò avviene con effetto retroattivo illimitato.

**10.14.** Il contratto si intende concluso a tempo illimitato, salvo diversi accordi nel contratto individuale. Ciascuna delle parti può recedere dal contratto con osservanza di un preavviso di 3 mesi alla fine dell'anno contrattuale e per la prima volta alla fine dell'anno contrattuale che succede a quello in cui il contratto è stato concluso. Kässbohrer Italia srl può risolvere il contratto senza preavviso, qualora il Cliente sia in ritardo con il pagamento di due mensilità dei compensi. In questo caso, Kässbohrer Italia srl può inoltre esigere un risarcimento forfettario pari al 50 % del canone mensile di base rimanente fino alla scadenza regolare del contratto. Kässbohrer Italia srl non è obbligata a collaborare con un concorrente al termine del contratto. Le pendenze saranno gestite esclusivamente tra il Cliente e Kässbohrer Italia srl.

## **11. Vendita e noleggio di hardware IT**

**11.1** Kässbohrer Italia srl fornirà i sistemi hardware specificati nell'ordine, compresi i sistemi operativi ivi indicati. L'hardware viene consegnato con il software del sistema operativo preinstallato qualora specificatamente concordato. Altrimenti, questo sarà messo a disposizione del Cliente su usuali supporti dati. I sistemi vengono forniti con la documentazione in tedesco o italiano. L'installazione, l'allestimento e la messa in funzione non fanno parte dell'accordo, a meno che ciò non sia stato espressamente concordato per iscritto. Questo vale anche per l'esecuzione di test e prove di funzionamento, nonché per la formazione.

**11.2** Kässbohrer Italia srl noleggia al Cliente per la durata del contratto l'hardware e il sistema operativo dettagliatamente specificato nel contratto di noleggio, che viene messo a noleggio come sistema unitario. Il software applicativo non è incluso nel contratto di noleggio dell'hardware, salvo diversa pattuizione scritta. L'oggetto della locazione è fornito esclusivamente per l'uso specificato. Kässbohrer Italia srl provvede alla consegna dell'oggetto del noleggio in modo che sia già pronta all'uso. Kässbohrer Italia srl farà sì che sarà mantenuta l'operatività del sistema. Ciò comprende la sostituzione di parti oggetto d'usura e componenti di sistema difettosi o che non corrispondono più allo stato della tecnica o che non funzionano più in modo affidabile. Per quanto riguarda il sistema operativo si applicano le condizioni d'uso del produttore del software. L'utilizzo del software è consentito soltanto sull'hardware indicato nel contratto di noleggio. Le marcature sul software, in particolare gli avvisi di copyright, i marchi, i numeri di serie o simili non possono essere rimossi, modificati o resi irriconoscibili.

## **12. Licenze software**

**12.1** Kässbohrer Italia srl consegnerà al Cliente il software standard con la consueta documentazione sotto forma di manuale d'uso o lo installerà nel proprio centro informatico o in quello del Cliente.

**12.2** In linea di principio, il canone di licenza doveva essere pagato in rate mensili anticipate, al più tardi il 5° giorno lavorativo del mese.

**12.3** Se non è stato concordato un periodo di preavviso, il contratto è a tempo indeterminato e può essere risolto con un preavviso di 3 mesi prima della fine dell'anno contrattuale. Il diritto di ciascuna parte alla risoluzione del contratto per giusta causa rimane invariato. Kässbohrer Italia srl può risolvere il contratto senza preavviso, qualora il Cliente sia in ritardo con il pagamento di due mensilità dei compensi.

## **13. Vendita di software standard (licenza ad uso illimitato)**

**13.1** Le presenti condizioni speciali si applicano alla vendita di software standard sviluppata da Kässbohrer Italia srl e di prodotti software standard di altri produttori. Si intende quale vendita qualsiasi concessione di utilizzo del software a tempo indeterminato dietro pagamento di un importo fisso. La documentazione può essere fornita in lingua tedesca o in italiana e può anche essere fornita solo in forma digitale. Ulteriori servizi come adattamenti, personalizzazioni, altri ampliamenti o modifiche del software o ulteriori implementazioni nell'ambiente di sistema esistente vengono forniti, qualora specificatamente pattuito. I diritti su questi servizi sono soggetti alle condizioni d'uso per lo sviluppo di software individuale e la personalizzazione secondo l'art. 14 delle Condizioni Generali.

**13.2** Kässbohrer Italia srl fornisce e trasferisce al Cliente i prodotti software standard indicati nei documenti di vendita, compresi i relativi derivati del software. Il software è generalmente consegnato in forma eseguibile; il trasferimento del codice sorgente è escluso.

## **14. Programmazione individuale di software, personalizzazione e configurazione di software e installazione di software e hardware**

**14.1** Le presenti disposizioni speciali di Kässbohrer Italia srl valgono per tutti i singoli lavori di programmazione, personalizzazione, configurazione e altri lavori di adattamento del software e dei suoi derivati, come la documentazione, la progettazione concettuale, la preparazione di specifiche e simili, nonché per l'installazione di software e hardware.

**14.2** L'entità dei servizi di programmazione individuale del software e/o di personalizzazione del software e/o di installazione e/o di configurazione risulta da un elenco di specifiche predisposto da Kässbohrer Italia srl o trasmesso dal Cliente e confermato da Kässbohrer Italia srl. Le specifiche rappresentano la descrizione del progetto e definiscono i servizi da fornire in base al contratto. Questi definiscono i funzionali e tecnici al fine di garantire la funzionalità del software. Kässbohrer Italia srl non è tenuta a fornire servizi non contenuti nelle specifiche o in altre descrizioni di servizio. Qualora, le specifiche risultino incomplete, esse devono essere integrate secondo lo stato della tecnica e secondo i requisiti normalmente richiesti. Se da ciò o dall'implementazione dovessero

sorgere costi aggiuntivi e/o sforzi aggiuntivi, questi sono a carico del Cliente, anche se è stato concordato un prezzo fisso per il software. La predisposizione di specifiche funzionali, capitolati d'oneri o altre definizioni del progetto sono in linea di principio fatturati ad ora, salvo che sia stata concordata la fornitura gratuita o sia stato espressamente concordato che questi siano inclusi nel prezzo pattuito per il software.

**14.3** Se è stato concordato un prezzo fisso, qualora sorgano dubbi sulle prestazioni ricomprese, questo vale per prestazioni di programmazione, personalizzazione ed installazione. Tutte le prestazioni aggiuntive, quali disposizione di idonea documentazione, istruzioni, formazione ed installazioni saranno fatturati separatamente secondo tariffa oraria. Qualora sia stato pattuito un compenso in base al lavoro prestato, la fatturazione avviene secondo tariffa oraria in alle tariffe concordate oppure in base alle tariffe come da prezzario applicato da Kässbohrer Italia srl. La fatturazione avviene su base secondo la tariffa oraria. Qualora si dovesse constatare che verranno superati i costi preventivati oppure venga superato il calcolo dei costi totali, allora Kässbohrer Italia srl ne informerà di ciò il Cliente tempestivamente. Non sussiste obbligo generale per Kässbohrer Italia srl al rispetto dei costi preventivati e/o dei calcoli dei costi effettuati, salvo ciò dipenda da colpa grave.

**14.4** Per documentazione si intende generalmente la documentazione del codice sorgente o, nel caso di lavori di personalizzazione, del codice sorgente di personalizzazione. La documentazione viene predisposta allo scopo di consentire ad un ingegnere informatico di media preparazione l'utilizzo del codice sorgente dell'installazione, della cura e dello sviluppo dello stesso, senza supporto di Kässbohrer Italia srl.

**14.5** Le prestazioni di personalizzazione e configurazione sono determinate dalle strutture del software standard, in particolare dalle esigenze manutenzione e mantenimento dello stesso. Possono essere considerate vincolanti le date di completamento che espressamente e per iscritto venivano pattuite come tali. Tutte le altre scadenze, in particolare quelli principali, (come traguardo pietre miliari), sono da intendere come step programmati del progetto che in linea di principio non sono vincolanti. Solo qualora ciò sia stato espressamente pattuito, Kässbohrer Italia srl provvederà all'intera installazione e configurazione della programmazione individuale o dei lavori di personalizzazione presso il sistema del Cliente. La programmazione delle interfacce, nonché la migrazione dei dati sarà prestata da Kässbohrer Italia srl solo dietro conferimento di specifico incarico. Ciò avviene in applicazione della tariffa oraria, salvo che sia stato pattuito che tali attività siano ricompresi nel prezzo forfettario pattuito o che le predette prestazioni siano da eseguire gratuitamente. Questo deve essere eseguito come indicato, a meno che non sia concordato che questo servizio sia incluso nel prezzo fisso o sia fornito gratuitamente. Le istruzioni e la formazione avvengono dietro specifico incarico in applicazione della tariffa oraria.

**14.6** Al Cliente viene data la possibilità di controllare le prestazioni contrattuali, in particolare i lavori di programmazione individuale o i lavori di personalizzazione, durante una fase di test al fine di verificare il buon funzionamento di tutte le funzionalità. Qualora durante questa fase di test e non oltre 4 settimane dalla venuta comunicazione della verificabilità dei lavori, non venissero denunciati vizi o difetti di funzionalità, il software s'intende accettato. Il Cliente potrà chiedere un formale incontro per procedere alla verifica entro 2 settimane dalla comunicazione della verificabilità del software.

**14.7** Tenuto conto della complessità del software, specialmente della interazione di diversi sistemi, prodotti open source e interfacce, risulta inevitabile che si verifichino errori di programmazione. Errori di programmazione minori che non pregiudicano l'utilizzabilità del software o dei lavori di personalizzazione non costituiscono vizi del software contrattualmente pattuito.

## **15. Supporto software e hardware**

**15.1** Kässbohrer Italia srl presterà il seguente supporto in applicazione dei prezzi concordati in linea forfettaria e qualora contrattualmente previsto.

**15.2** Assistenza tecnica telefonica. L'assistenza tecnica telefonica comprende un servizio helpdesk in forma telefonica ed elettronica (anche tramite e-mail) che viene fornita da un collaboratore competente in materia durante l'arco temporale concordato. Il supporto serve da un lato a fornire assistenza all'utente per mezzo di istruzioni operative, informazioni, raccomandazioni e informazioni, oltre alle raccomandazioni in ordine alle configurazioni hardware e software. Kässbohrer Italia srl supporterà il Cliente nella risoluzione dei problemi che il Cliente dovesse incontrare durante l'utilizzo del sistema IT e delle rispettive funzionalità. Tuttavia, Kässbohrer Italia srl non garantisce la risoluzione delle problematiche. L'assistenza presso il Cliente sarà fornita solo se in seguito alla consulenza telefonica i problemi dovessero persistere. Eventuali prestazioni rese presso il cliente non sono comprese nei compensi forfettari pattuiti. A richiesta del Cliente, Kässbohrer Italia srl provvederà all'attivazione di un'e-mail generata automaticamente dal sistema che sarà inviata all'indirizzo di supporto di Kässbohrer Italia srl.

**15.3** Riparazione del software. La riparazione del software avviene mediante ricezione centralizzata di tutte le segnalazioni guasti, nonché con assistenza telefonica con istruzione all'eliminazione dei guasti, riparazione degli stessi, ed istruzioni per la prevenzione e/o la creazione di guasti futuri e/o la creazione di soluzioni a breve termine. La riparazione viene effettuata inizialmente tramite analisi online e risoluzione dei problemi, a condizione che siano presenti i requisiti hardware. Qualora ciò non fosse possibile Se questo la diagnosi e la risoluzione dei guasti sarà effettuata presso il Cliente. Ciò avviene nel rispetto dei tempi di reazione e risoluzione contrattualmente pattuiti e nell'ipotesi in cui l'assistenza tecnica telefonica non sia in grado all'immediata risoluzione del guasto. In caso di intervento di ditte terze per la risoluzione dei guasti, Kässbohrer Italia srl coordinerà le prestazioni dei partner coinvolti. Ad ogni segnalazione di guasti sarà comunicato al Cliente lo stato dei lavori, nonché un rapporto sulle prestazioni effettuate.

**15.4** Monitoraggio del sistema. Il monitoraggio del sistema comprende il monitoraggio di tutti i processi, nonché del sistema IT del Cliente da parte di Kässbohrer Italia srl durante l'esercizio corrente, inclusa l'analisi dei log file, il fabbisogno di memoria, l'utilizzo della CPU e il controllo del database. In tale contesto vengono controllati regolarmente i parametri di sistema e in caso di irregolarità viene attivata la procedura di riparazione guasti di cui al precedente articolo 15.3.

**15.5** Manutenzione dell'hardware. La manutenzione dell'hardware comprende ispezioni dell'hardware a cadenza regolare durante i normali orari di lavoro. Ciò serve alla prevenzione di guasti mediante l'ispezione della funzionalità, del grado di usura e pulizia dei componenti hardware. Questo comprende anche il controllo del collegamento cavi ed il loro fissaggio. In caso di malfunzionamento, le parti difettose vengono sostituite, se necessario anche a scopo preventivo. Qualora necessario si procederà all'installazione di specifico software. Ciò potrà avvenire in forma di recovery oppure di nuova installazione, ivi compresi tutti i dati, nonché l'integrazione nella rete del Cliente.

**15.6** Riparazione dell'hardware. Nell'ambito della riparazione, Kässbohrer Italia srl in seguito alla segnalazione dei guasti provvede alla riparazione dell'hardware. La riparazione avviene con la materiale sostituzione dei dispositivi o parti di essi, ivi compresi le parti soggette ad usura.

**15.7** L'assistenza tecnica telefonica è disponibile durante l'orario di ufficio di Kässbohrer Italia srl, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi, ora dell'Europa centrale o CET. Kässbohrer Italia srl offre anche un supporto di emergenza per il servizio SNOWsat 24 ore su 24. Il supporto di emergenza è limitato alle situazioni in cui il servizio SNOWsat non è disponibile o non può essere raggiunto tramite una connessione internet. In questi casi vengono forniti servizi volti alla riparazione, sostituzione o al

ripristino del sistema SNOWsat. Normali richieste degli utenti non vengono elaborate tramite il supporto di emergenza. Per richieste di modifica, segnalazione guasti, nonché per richieste di contatto generiche, Kässbohrer Italia srl metterà a disposizione del Cliente una persona di contatto. Al fine della presa di contatto in caso di supporto Kässbohrer Italia srl fornirà i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail da contattare.

**15.8** Il corretto funzionamento del sistema SNOWsat e dei componenti hardware sarà verificato da un dipendente di Kässbohrer Italia srl ovvero dal subappaltatore designato da Kässbohrer Italia srl. Questi saranno il primo interlocutore del Cliente in tutti i casi di supporto. Qualora disponibile, il Cliente potrà una nuova versione del sistema SNOWsat, qualora sia stato attivato un servizio update automatico, questo non comporterà costi aggiuntivi, in caso contrario le prestazioni di installazione saranno fatturate in applicazione della tariffa oraria.

**15.9** Kässbohrer Italia srl terrà il Cliente informato su modifiche, miglioramenti ed estensioni dei prodotti software che fanno parte del sistema e presterà consulenza sulle loro possibili applicazioni. Questo servizio include anche ulteriori sviluppi tecnici delle tecnologie IT rilevanti per il Cliente. Inoltre, Kässbohrer Italia srl presterà consulenza al Cliente sul funzionamento, l'uso, l'ampliamento e l'ottimizzazione dell'hardware esistente, compresa la formazione del personale sull'uso funzionale e sulle impostazioni iniziali delle funzionalità e delle opzioni del dispositivo.

**15.10.** Kässbohrer Italia srl non è obbligata a fornire prestazioni in base al presente contratto se i componenti hardware e software vengono modificati o ampliati senza che ciò sia stato concordato. L'obbligo di Kässbohrer Italia srl di fornire servizi nell'ambito dell'assistenza concordata è inoltre escluso nei seguenti casi: guasti causati da azioni violente di terzi; guasti causati da dipendenti del Cliente o da terzi a causa di una manipolazione e/o funzionamento improprio del sistema; guasti causati dal mancato rispetto della documentazione e delle istruzioni per l'uso; guasti causati dalla mancata manutenzione e backup dei dati; guasti causati da virus informatici e altri sabotaggi di hacker; guasti causati dal hardware o dal software che non siano più in grado di fornire funzionalità adeguate a causa delle loro prestazioni tecniche; prodotti di terze parti e sistemi operativi di terze parti; importazione di estratti di database o dumps; Creazione e risoluzione dei problemi di valutazioni create dai clienti stessi; monitoraggio del sistema del server di database; funzionamento del sistema di back-up dopo l'arresto e il ripristino del sistema IT originale; adattamento del software a condizioni ambientali modificate; adattamento del software a procedure operative modificate; adattamento del software a nuove periferiche software; adattamento del software a nuove periferiche hardware; backup dei dati e consulenza concettuale sul backup dei dati; ricostruzione dei dati in caso di perdita dei dati; consegna di materiali di consumo; monitoraggio, manutenzione, riparazione e cura delle interfacce, nella misura in cui queste non siano state create da Kässbohrer Italia srl. Nei casi summenzionati in cui Kässbohrer Italia srl non è obbligata ad intervenire in base a quanto concordato nel presente contratto, Kässbohrer Italia srl sottoporrà al Cliente un'offerta dettagliata comprensiva dei termini di completamento dei lavori.

**15.11.** I tempi di risposta e di ripristino iniziano esclusivamente con la ricezione della segnalazione del guasto che dovrà avvenire durante le ore di ufficio e di servizio e decorrono esclusivamente durante le finestre temporali concordate.

**15.12.** Per l'elaborazione delle richieste di supporto, il Cliente deve indicare una persona di contatto della sua azienda dotata di responsabilità, denominato coordinatore del supporto clienti (CSC). Il CSC è l'unico soggetto autorizzato a richiedere informazioni sullo stato delle richieste di supporto già inoltrate e di autorizzare in concordanza con Kässbohrer Italia srl altre persone di contatto della sua azienda a prestare servizi di supporto. Il Cliente deve garantire che Kässbohrer Italia srl possa ricevere in qualsiasi momento messaggi in forma digitale, in particolare via e-mail. Inoltre, il Cliente è obbligato a fornire a Kässbohrer Italia srl un accesso remoto all'infrastruttura del sistema IT, compreso il sistema SNOWsat. In caso di necessità tecniche, il Cliente deve anche garantire che Kässbohrer Italia srl abbia un accesso remoto ai notebook del personale del servizio esterno. Il Cliente deve comunicare a Kässbohrer Italia srl tutti i cambiamenti delle condizioni di funzionamento che hanno o potrebbero avere influenza sull'esecuzione del servizio. In particolare, egli metterà a disposizione di Kässbohrer Italia srl tutta la documentazione relativa alle apparecchiature e al software, i manuali e altri documenti scritti necessari per l'esecuzione dei servizi. Il Cliente deve procurarsi la documentazione mancante a proprie spese. Se la fornitura di servizi da parte di Kässbohrer Italia srl non è possibile o è possibile solo in misura limitata a causa di informazioni mancanti o per mancata collaborazione, Kässbohrer Italia srl non è tenuta a fornire alcuna prestazione. Il Cliente è obbligato a consentire a tutti i dipendenti e ad altri terzi incaricati dal Kässbohrer Italia srl l'accesso al luogo ove deve essere prestato il servizio e a garantire la collaborazione con le persone impiegate o incaricate da Kässbohrer Italia srl. Istruzioni per l'uso impartite da Kässbohrer Italia srl volte alla ricerca ed eliminazione di guasti devono essere eseguite immediatamente facendo ricorso a personale qualificato. Il Cliente è obbligato a prendersi cura del backup del complesso dei dati aziendali. Qualora Kässbohrer Italia srl, nell'esecuzione delle prestazioni dovesse intraprendere azioni che comportino rischi per i dati aziendali, il Cliente è obbligato a provvedere a salvataggio dei dati prima dell'inizio dei lavori di manutenzione. Kässbohrer Italia srl non è tenuta a controllare se il Cliente ha rispettato tale obbligo. Qualora il Cliente dovesse violare uno degli obblighi di collaborazione derivante dal presente contratto o dai principi generali, non si darà più luogo al compenso precedentemente pattuito. In questo caso, Kässbohrer Italia srl è autorizzata ad addebitare al Cliente i costi e le spese aggiuntive causate dalla violazione dell'obbligo di collaborazione, in particolare a causa di informazioni tardive, errate o incomplete. Si applica la tariffa oraria concordata. In caso di violazione dei suddetti obblighi di collaborazione, i tempi di risposta concordati non sono più validi e si prolungano di conseguenza nella misura del ritardo causato dalla violazione dell'obbligo di collaborazione.

**15.13.** In linea di principio, le spese di viaggio e di alloggio non sono incluse nelle tariffe forfettarie o orarie e saranno remunerate separatamente su presentazione di idonea prova. Inoltre, i costi per i pezzi di ricambio difettosi e le parti soggette a usura non sono inclusi nelle tariffe forfettarie. Questo vale anche per i costi di licenza per la sostituzione di nuovi sistemi operativi e/o altri software periferici. Il prezzo non include nemmeno i costi di utilizzo delle linee e delle spese di trasporto necessarie. In linea di principio, la remunerazione è fatturata su base mensile. Questo vale anche per la fatturazione di servizi individuali non inclusi nelle tariffe forfettarie.

**15.14.** Gli obblighi di supporto del presente contratto valgono per la sede operativa nella quale si trova il sistema informatico al momento della conclusione del contratto. Qualora il Cliente desiderasse installare il sistema informatico in tutto o in parte in un altro luogo, dovrà preventivamente darne notizia per iscritto a Kässbohrer Italia srl. Tutte le spese dirette, i costi aggiuntivi e consequenziali legati al cambiamento del luogo di installazione sono a carico del Cliente.

## **16. Servizi del centro dati**

**16.1** Oggetto del contratto è la fornitura di servizi di data center da parte di Kässbohrer Italia srl sia nel proprio data center che nel data center del Cliente.

**16.2** Kässbohrer Italia srl manterrà il sistema generale secondo la configurazione esistente nel suo centro dati per tutta la durata del contratto in condizioni di piena funzionalità. Ciò include i seguenti servizi individuali: funzionamento continuo dei server, controllo continuo dei sistemi, monitoraggio continuo della disponibilità e dei tempi di risposta, monitoraggio del database per quanto riguarda il livello di capienza, backup, performance, pulizia, archiviazione dei file di transazione e di log, monitoraggio dello spazio disponibile, amministrazione del file system. L'esclusione dell'obbligo di prestazione da parte di Kässbohrer Italia srl nell'ambito della gestione del centro dati avviene nei casi previsti dall'art. 15.10.

**16.3** Centro dati / orari di servizio: il sistema SNOWsat con monitoraggio aziendale è in servizio: lunedì - venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00, ora dell'Europa centrale; funzionamento del sistema SNOWsat senza monitoraggio aziendale: lunedì - domenica dalle ore 17:00 alle ore 08:00 ora dell'Europa centrale; punto di consegna per la fornitura del servizio è la porta Lan del server nel centro dati di Kässbohrer Italia srl. Il Cliente dovrà allestire e mettere a disposizione una linea dati corrispondente ai suoi sistemi informatici. Tutti gli orari sono validi con esclusione dei giorni festivi. La disponibilità è calcolata su una media annuale e senza tempi di manutenzione e di supporto.

**16.4** Kässbohrer Italia srl è responsabile della manutenzione continua dei sistemi hardware e software. Ciò comprende l'eliminazione degli errori che si verificano nel sistema complessivo, compresa l'interfaccia e la fornitura di dati, ad eccezione dei casi previsti dall'art. 15.10. Kässbohrer Italia srl si occupa anche della riparazione dei sistemi software. Ciò include gli aggiornamenti necessari per i sistemi operativi e le banche dati, qualora richiesto, e sempre ad eccezione dei casi previsti dall'art. 15.10. Per quanto riguarda i tempi di reazione e di ripristino del software e del hardware valgono le disposizioni di cui all'art. 15.

**16.5** Kässbohrer Italia srl si occuperà dell'intera amministrazione degli utenti e delle autorizzazioni a livello di sistema operativo e di database. Kässbohrer Italia srl non è responsabile dell'amministrazione degli utenti e delle autorizzazioni del sistema SNOWsat.

**16.6** Kässbohrer Italia srl si occuperà del backup completo dei dati dell'intero sistema. Questo include il backup giornaliero dei database produttivi, dei file system, dei log del database. Il backup non include ulteriori server aggiunti successivamente, a meno che ciò non sia stato previsto dal presente contratto.

**16.7** Kässbohrer Italia srl si occuperà della manutenzione, del controllo e della gestione di tutte le interfacce necessarie solo se queste provengono da Kässbohrer Italia srl.

**16.8** Kässbohrer Italia srl si occupa dell'importazione di correzioni e di pacchetti di supporto in accordo con il Cliente. Le modifiche devono essere importate preventivamente su un sistema di sviluppo o di prova. Dopo il test e l'approvazione da parte del Cliente, le modifiche saranno incorporate nel sistema produttivo.

**16.9** Il dimensionamento dei sistemi si basa esclusivamente sulle condizioni quadro concordate e sui moduli o funzioni elencate all'interno del sistema produttivo. Kässbohrer Italia srl adatta le risorse del sistema, le condizioni quadro modificate se necessario, solo nella misura in cui il cliente si assume i costi aggiuntivi.

**16.10** Le prestazioni continuative saranno fatturate a cadenza mensile. Kässbohrer Italia srl è autorizzata a fatturare prestazioni ad ore a cadenza mensile secondo l'avanzamento del progetto. Qualora prestazioni di Kässbohrer Italia srl non siano espressamente previste nell'ordine, queste verranno di regola fatturate a ore in base alle tariffe vigenti di Kässbohrer Italia srl. Le spese di viaggio saranno fatturate in base al tempo impiegato, nonché a forfait. Ulteriori esborsi di Kässbohrer Italia srl che si rendessero necessari e utili per adempiere ai rispettivi ordini saranno fatturati da Kässbohrer Italia srl in base all'onere effettivamente sostenuto.

## **17. Persona di contatto – livelli di escalation**

**17.1** Su richiesta di una parte, le parti contrattuali nominano ciascuna per iscritto una persona di contatto principale ai fini della de-escalation e per garantire la comunicazione necessaria. Ciò in particolare quando si verificano problemi che incidono sulla correttezza delle prestazioni. La persona di contatto principale è autorizzata a rilasciare dichiarazioni giuridicamente vincolanti per la rispettiva parte contraente o può farle entro 6 giorni lavorativi dopo che la persona di contatto principale dell'altra parte contraente le ha sottoposto per iscritto una questione comunicandole al contempo la necessità di una risposta. Qualora le persone di contatto principale non riescano a rapportarsi entro 12 giorni lavorativi dalla comunicazione della problematica e della necessità di una decisione, la questione verrà immediatamente sottoposta alla rispettiva direzione dei partner contrattuali o ai rappresentanti da essi designati per la decisione. Questi prenderanno una decisione finale entro un ulteriore periodo di 12 giorni lavorativi.

**17.2** I suddetti termini non sospendono i termini di reazione, esecuzione, recupero o altri termini contrattualmente previsti.

## **18. Responsabilità**

**18.1** La responsabilità contrattuale ed extracontrattuale di Kässbohrer Italia srl risulta dall'applicazione delle disposizioni legali applicabili in materia e in particolare dall'art. 1218 c.c. e seg., nonché dall'art. 2043 c.c. e seg. Kässbohrer Italia srl non è responsabile per informazioni o consulenze, a meno che queste non siano espressamente previste dal contratto. Informazioni e le consulenze prestate in relazione all'esecuzione di un ordine non sono in linea di principio considerate obblighi contrattuali principali. Da ciò consegue che eventuali ipotesi di responsabilità sono limitate a negligenza grave e a danni prevedibili. Se ricorre un'ipotesi di responsabilità, essa sarà limitata alle pretese coperte dall'assicurazione di responsabilità civile attivata da Kässbohrer Italia srl.

## **19. Riserva di proprietà**

**19.1** La consegna di hardware e gli altri servizi in natura sono soggetti a riserva di proprietà, con tutti i diritti applicabili. La merce consegnata rimane di proprietà di Kässbohrer Italia srl fino al completo pagamento del prezzo. Kässbohrer Italia srl si impegna, a richiesta del Cliente, di rinunciare a garanzie prestate nella misura in cui queste superano oltre il 20% del credito garantito. La scelta delle garanzie da restituire spetta a Kässbohrer Italia srl. Tutti i diritti d'uso del software e di tutti i derivati del software sono concessi alla condizione risolutiva che il prezzo di licenza concordato e dovuto sia pagato integralmente e nei termini concordati.

## **20. Riservatezza e diritti d'autore**

**20.1** Il Cliente è tenuto a trattare con riservatezza tutte le informazioni e le conoscenze ottenute nel corso della collaborazione, in particolare segreti aziendali e commerciali, sia di natura tecnica, commerciale o organizzativa, nonché i documenti e gli oggetti protetti da diritto d'autore trasmessi o inoltrati e a non trasmetterli a terzi (comprese le società del gruppo del Cliente), né a renderli accessibili in altra forma per tutta la durata del rapporto contrattuale e dopo la sua cessazione.

**20.2** Kässbohrer Italia srl è titolare di tutti i diritti d'autore. Tutti i documenti trasmessi da Kässbohrer Italia srl, il cui trasferimento non sia avvenuto per scopi contrattuali, rimangono di proprietà di Kässbohrer Italia srl.

**20.3** Qualora nel corso della collaborazione tra Kässbohrer Italia srl e il Cliente vengono raggiunti risultati di sviluppo con il contributo del Cliente e qualora da ciò derivino diritti d'autore in capo al cliente e/o diritti d'autore congiunti o altri diritti di proprietà industriale, anche in comproprietà, il Cliente concede a Kässbohrer Italia srl - per quanto legalmente possibile - il diritto d'uso gratuito, non esclusivo, trasferibile, sub-licenziabile e per tutti i tipi di utilizzo sotto ogni aspetto in particolare spaziale, temporale e di contenuto

illimitato su questi risultati di sviluppo. Il diritto include anche in particolare il diritto di modificare, rielaborare, elaborare, riprodurre, sublicenziare e tutti i diritti online. Questa disposizione si applica anche alla documentazione afferente ai predetti risultati di sviluppo, nonché ai file in tutte le forme e all'ulteriore know-how.

## 21. Protezione dei dati

**21.1** Tutte le transazioni commerciali sono effettuate in conformità con il regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE 679/2016.

**21.2** I dati vengono trasmessi a terzi solo se ciò è necessario anche nell'ambito dell'adempimento del contratto e/o se il Cliente ha dato il suo consenso. Qualsiasi trasferimento di dati, anche per indagini di solvibilità, avviene in conformità all'art. 6 comma 1 lettera A, all'art. 6 comma 1 lettera b e all'art. 6 comma 1 lettera f del regolamento generale sulla protezione dei dati.

## 22. Legge e foro applicabile

**22.1** Le presenti condizioni generali e l'intero rapporto giuridico tra Kässbohrer Italia srl e il Cliente sono disciplinati dal diritto italiano. Bolzano è il foro di competenza esclusivo, a meno che un altro foro sia previsto obbligatoriamente per legge.

## 23. Altre disposizioni

**23.1** Integrazioni alle condizioni generali di contratto devono, per essere efficaci, formulati per iscritto e sottoscritti da entrambe le parti contrattuali. Questo requisito formale può essere derogato solo mediante accordo scritto.

**23.2** Se singole disposizioni di queste condizioni generali di contratto dovessero risultare invalide o inapplicabili o dovessero diventarlo dopo la conclusione del contratto, la validità della parte restante del contratto rimane inalterata. La disposizione invalida o inapplicabile sarà sostituita da una disposizione valida e applicabile il cui significato si avvicina il più possibile allo scopo che si voleva perseguire con la disposizione invalida o inapplicabile. Le disposizioni di cui sopra si applicano anche nel caso in cui le condizioni generali di contratto risultino incomplete. Per tutto quanto non regolato dalle presenti condizioni generali di contratto, si applicano le disposizioni di legge in vigore.

**23.3** La locazione di software standard, la locazione di hardware, la vendita di software standard, la vendita di hardware, la programmazione individuale, i lavori di personalizzazione, la manutenzione e l'assistenza, i servizi di supporto del software e i diritti di utilizzo della piattaforma sono generalmente forniti come servizi contrattuali separati. Pertanto, le condizioni contrattuali contenute tra l'altro negli artt. 9, 11, 12, 13 e 14 delle presenti condizioni generali di contratto si applicano ai suddetti servizi e prevalgono sulle restanti disposizioni generali qualora si discostino da esse.

Letto, confermato e sottoscritto in Bolzano, li \_\_\_\_\_

Kässbohrer Italia srl

Cliente

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. le parti dichiarano espressamente di accettare le seguenti condizioni contrattuali di cui hanno preso specifica conoscenza:

- art. 1, c. 1.1 – Conclusione del contratto;
- art. 1, c. 1.2 – Carattere non vincolante delle indicazioni e offerte di Kässbohrer Italia srl;
- art. 2, c. 2.1 – Allineamento dei prezzi;
- art. 2, c. 2.3 – Ritardo nel pagamento;
- art. 3, c. 3.1 – Date di consegna di Kässbohrer Italia srl;
- art. 3, c. 3.3 – Esclusione dell'obbligo di prestazione in caso di inadempimento del fornitore esterno;
- art. 3, c. 3.4 – Rifiuto della fornitura di Kässbohrer Italia srl;
- art. 5 – Accettazione e garanzia;
- art. 7 – Cessazione del contratto e recesso;
- art. 9, c. 9.1 – Concessione di diritti d'uso;
- art. 9, c. 9.2 – Trasferibilità dei diritti d'uso;
- art. 12, c. 12.3 – Periodo di preavviso licenze software;
- art. 14, c. 14.2 – Entità dei servizi di programmazione individuale del software e/o personalizzazione del software e/o di installazione e/o di configurazione;
- art. 14, c. 14.7 – Errori di programmazione;
- art. 15, c. 15.10 – Esclusione dell'obbligo di prestazione;
- art. 15, c. 15.14 – Costi aggiuntivi in caso di cambiamento del luogo di installazione;
- art. 16, c. 16.2 e c. 16.4 – Esclusione dell'obbligo di prestazione;
- art. 18 – Responsabilità;
- art. 22 – Legge e foro applicabile;

Letto, confermato e sottoscritto in Bolzano, li \_\_\_\_\_

Kässbohrer Italia srl

Cliente