



**RELAX,  
WE CARE**

# **CONDIZIONI GENERALI DI ACQUISTO (CGA) NTS**

NTS Netzwerk Telekom Service AG  
Parkring 4, 8074 Grambach  
FN 173863g, LG f. ZRS Graz

NTS Deutschland GmbH  
Goerdelerring 9, 04109 Leipzig, Deutschland

NTS Italy GmbH//SRL  
Schlachthofstraße, 30, 39100 Bozen, Italien

Stato Q2/2025  
Valido dal: 1° giugno 2025

## 1. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE CGA

- 1.1 Le presenti CGA si applicano a tutti i contratti relativi alla fornitura di beni, alla concessione di licenze e abbonamenti e/o alla prestazione di servizi e lavori da parte del Fornitore al Cliente, nonché a tutti gli ordini effettuati dal Cliente al Fornitore a tale scopo o alle offerte fatte dal Fornitore al Cliente a tale scopo. Le CGA si applicano anche a tutte le future forniture di beni, servizi e lavori eseguiti dal Fornitore per il Cliente (compresi tutti gli ordini e le offerte correlati), anche se non vi è alcun riferimento esplicito alle stesse in ciascun caso. Se, nell'ambito di miglioramenti o manutenzioni, al Cliente vengono fornite integrazioni (ad es. patch, integrazioni al manuale d'uso, ecc.) o una nuova edizione dei beni (ad es. aggiornamenti o upgrade) che, ad esempio, sostituiscono i beni forniti in precedenza (vecchi software), anche questi sono soggetti alle CGA.
- 1.2 Le presenti CGA sostituiscono tutti gli altri accordi o condizioni relativi alla consegna di beni e/o alla fornitura di servizi e lavori da parte del Fornitore al Cliente che non siano stati espressamente concordati per iscritto dal Cliente. Prevale la versione delle presenti Condizioni Generali di Acquisto applicabile al momento della conclusione del contratto.
- 1.3 Eventuali divergenti condizioni commerciali o di consegna del Fornitore non si applicano, a meno che il Cliente non ne abbia espressamente accettato l'inclusione nel rapporto contrattuale con il Fornitore per iscritto. Ciò vale anche se il Fornitore fornisce al Cliente le proprie condizioni generali e il Cliente effettua un ordine o non si oppone alle condizioni generali del Fornitore al momento della ricezione dopo aver effettuato un ordine.
- 1.4 Le modifiche e le integrazioni alle presenti CGA e al contratto stipulato tra il Cliente e il Fornitore devono essere effettuate per iscritto; qualsiasi deroga a tale requisito deve essere effettuata anch'essa per iscritto.

## 2. DEFINIZIONI

- 2.1 Per "Giorno Lavorativo" si intende qualsiasi giorno lavorativo dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni festivi applicabili nella sede del Cliente.
- 2.2 Per "Società affiliate" del Cliente si intendono tutte le società che controllano, sono controllate da o sono sotto il controllo comune del Cliente, dove per controllo in questo contesto si intende una società di maggioranza diretta o indiretta (almeno il cinquanta per cento) o il potere di nominare almeno la metà dell'organo amministrativo, direttivo o di vigilanza, o il potere di determinare in altro modo le politiche di una società o organizzazione.
- 2.3 Per "Merci" si intende l'oggetto del contratto per qualsiasi contratto volto al raggiungimento di un risultato specifico (ad esempio, la consegna o la fornitura di hardware o software, la programmazione di software personalizzato, ecc.), ovvero hardware, software, codice sorgente, ecc.
- 2.4 Per "Fornitore" si intende un *partner* contrattuale, persona fisica o giuridica indicata come tale nell'Ordine di Acquisto, che fornisce beni o servizi.
- 2.5 Per "Cliente" si intende il soggetto che ha stipulato con il Fornitore il Contratto regolato dalle presenti Condizioni Generali d'Acquisto, individuato in la società NTS che effettua l'ordine ( NTS Netzwerk Telekom Service AG Parkring 4, 8074 Grambach; NTS Deutschland GmbH, Goedelering 9, 04109 Lipsia, Germania; o NTS Italy GmbH//SRL, Schlachthofstraße, 30, 39100 Bolzano, Italia)

- 2.6 Per "Contratto" si intende il contratto di acquisto concluso tra il Cliente e il Fornitore avente a oggetto l'acquisto delle Merci, regolato dalle Condizioni Generali di Acquisto e dall'Ordine di Acquisto.
- 2.7 Per "Ordine di Acquisto" si intende il documento emesso, datato e sottoscritto dal Cliente, con il quale egli formula la proposta di Contratto al Fornitore specificando l'oggetto della fornitura e i beni o i servizi che saranno compravenduti.

### **3. ORDINI E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- 3.1 Le offerte presentate dal Fornitore al Cliente sono giuridicamente vincolanti e possono essere accettate dal Cliente entro un termine ragionevole, non inferiore a 20 giorni lavorativi dal ricevimento dell'offerta. L'accettazione deve essere effettuata per iscritto per essere efficace. Il Fornitore è tenuto a inviare una conferma d'ordine entro 4 giorni lavorativi.
- 3.2 Se il Cliente invia un Ordine di Acquisto al Fornitore senza una previa offerta da parte di quest'ultimo, tale Ordine costituisce un'offerta legalmente vincolante per la conclusione di un contratto per i servizi ordinati. Gli Ordini di Acquisto devono essere in forma scritta per essere validi. Se il Fornitore non si oppone immediatamente per iscritto a un ordine valido, in ogni caso entro quattro giorni lavorativi dalla data dell'Ordine, in una delle forme specificate nella Sezione 3.3, il contratto tra il Cliente e il Fornitore sarà validamente concluso secondo i termini definiti nell'Ordine.
- 3.3 Nella misura in cui la presente Sezione 3 delle Condizioni Generali di Acquisto richiede la forma scritta, tale requisito sarà soddisfatto anche mediante trasmissione via fax, e-mail o altri mezzi elettronici, per cui, in caso di trasmissione elettronica, non è richiesta la firma del Cliente.
- 3.4 Se un'offerta o un Ordine sulla base del quale è stato concluso un contratto valido tra il Cliente e il Fornitore contiene disposizioni che si discostano dalle norme delle presenti CGA, tali disposizioni prevalgono sulle CGA.

### **4. CONSEGNA, DATA DI CONSEGNA, RITARDO NELLA CONSEGNA**

- 4.1 La consegna della Merce deve essere effettuata in conformità con gli accordi contrattuali nel luogo di esecuzione pertinente per i rispettivi servizi.
- 4.2 Ogni consegna deve essere accompagnata da una bolla di consegna separata, che deve includere il numero d'Ordine e il referente del Cliente .
- 4.3 L'adempimento di un Contratto relativo a Merci in consegne parziali è consentito solo previo accordo scritto espresso. La data di consegna stabilita nel contratto non può essere superata, anche in caso di adempimento in consegne parziali. Le consegne parziali possono essere fatturate sia direttamente previa consultazione sia con una fattura unica totale. In questo caso, la data di scadenza o l'inizio del periodo di pagamento decorre dalla data della fattura, ma non prima della data di accettazione dell'ultima consegna parziale da parte del Cliente nel rispettivo luogo di esecuzione. Il Cliente ha il diritto di rifiutare consegne parziali che non sono state concordate o che sono in ritardo o non rispettano la scadenza; ciò vale anche se una o più consegne parziali sono già state accettate.
- 4.4 Per le Merci da consegnare fisicamente (cioè non solo con mezzi elettronici), il Fornitore stipulerà a proprie spese un'adeguata assicurazione sul trasporto.

- 4.5 I tempi e le date di consegna/prestazione o le scadenze specificati dal Fornitore sono vincolanti, a meno che il Fornitore non li abbia espressamente contestati per iscritto o il Cliente non abbia concordato per iscritto con il Fornitore date o scadenze diverse. Se il Fornitore non è in grado di rispettare la data di consegna o di accettazione concordata, deve informare immediatamente il Cliente indicando i motivi e la durata prevista del ritardo. **Al ricevimento di tale comunicazione, il Cliente avrà diritto a quanto elencato nei successivi punti della presente sezione 4 (come nel caso di ritardo nella consegna).** Il Fornitore sarà responsabile nei confronti del Cliente per tutti gli svantaggi e i danni causati dal ritardo.
- 4.6 In caso di ritardo nella consegna, il Cliente ha diritto, a sua discrezione, a pretendere l'adempimento del contratto o a recedere dal contratto dopo aver fissato un termine ragionevole, che non può comunque superare i 14 giorni. In ogni caso, rimangono impregiudicati tutti gli ulteriori diritti del Cliente in relazione al ritardo nella consegna, in particolare i diritti al risarcimento dei danni. Il diritto di recesso del Cliente non decade se il Cliente non lo fa valere immediatamente dopo il verificarsi del ritardo nella consegna.
- 4.7 In caso di recesso giustificato, il Cliente ha diritto ad acquistare la Merce ordinata o Merce equivalente da un altro Fornitore. I relativi costi aggiuntivi sono a carico del Fornitore se è responsabile del ritardo nella consegna che ha causato il recesso.
- 4.8 In caso di ritardo imputabile al Fornitore, il Cliente ha diritto a richiedere una penale contrattuale pari al 3% del valore dell'ordine per ogni settimana o frazione di settimana di ritardo. Il valore dell'Ordine utilizzato come base per il calcolo della penale contrattuale è il prezzo totale concordato per i servizi, IVA inclusa. Tuttavia, l'importo totale delle penali contrattuali dovute ai sensi della presente disposizione non può superare il 15% del compenso totale. Le penali contrattuali saranno compensate con le richieste di risarcimento danni.
- 4.9 Il Cliente si riserva il diritto di richiedere il risarcimento dei danni eccedenti la penale contrattuale, compresi i mancati profitti o altri svantaggi subiti, ad esempio a causa di reclami da parte di terzi a seguito del mancato rispetto degli obblighi assunti nei loro confronti. I danni da risarcire comprendono anche le spese vanificate, come quelle per la pubblicità dei prodotti o servizi del Cliente, che non possono essere offerti (in tempo) a causa del ritardo del Fornitore, e i costi derivanti da eventuali rivendicazioni del Cliente in materia di diritto della concorrenza.
- 4.10 Tutti i documenti di trasporto richiesti, quali documenti doganali, bolle di consegna, approvazioni, certificati, certificati di garanzia, ecc. (anche solo "documenti di consegna") devono essere allegati a ogni spedizione fisica delle Merci. Le consegne prive dei documenti di consegna allegati possono essere rifiutate dal Cliente. Nel caso in cui, a causa di documenti di consegna errati o incompleti, la consegna non possa essere accettata nel luogo di esecuzione concordato, nella forma concordata e nei tempi previsti, il Cliente non sarà in alcun modo responsabile. In tali casi, il Cliente farà valere i diritti che gli spettano in caso di ritardo nella consegna da parte del Fornitore.
- 4.11 Il ricorso a un subappaltatore richiede il consenso scritto del Cliente. In caso di subappalto, il Fornitore rimane l'unico ed esclusivo responsabile dell'esecuzione dei servizi e del rispetto degli obblighi contrattuali nei confronti del Cliente. I subappaltatori agiscono in qualità di ausiliari del Fornitore ai sensi di legge.

## 5. PREZZI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- 5.1 Salvo diversa indicazione espressa nella rispettiva offerta o ordine, i prezzi concordati sono prezzi fissi in euro IVA esclusa e comprensivi di spese di elaborazione, imballaggio, trasporto, assicurazione sul trasporto, spese di sdoganamento e altri oneri applicati alla Merce. Sono espressamente esclusi successivi adeguamenti unilaterali dei prezzi da parte del Fornitore.

- 5.2 Gli aumenti di prezzo derivanti dalle fluttuazioni dei tassi di cambio sono a carico del Fornitore, salvo diverso accordo scritto tra le parti contraenti.
- 5.3 Il termine di pagamento per tutti i compensi dovuti dal Cliente in base al contratto è di 30 giorni dalla data di fatturazione. Le fatture possono essere emesse solo dopo che il Fornitore ha adempiuto integralmente al contratto. Non sono ammesse fatture parziali. Le parti possono concordare diversamente per iscritto. Ogni fattura deve essere inviata all'indirizzo di fatturazione indicato nell'Ordine di Acquisto o nel contratto, e deve includere l'indirizzo di consegna della Merce in questione. La fattura deve contenere l'indirizzo di consegna, il numero d'Ordine e qualsiasi altra informazione richiesta dalla legge, in conformità con le normative IVA pertinenti. In caso di errori o omissioni, la data di scadenza degli importi fatturati e l'inizio del periodo di pagamento non saranno attivati.
- 5.4 A partire dalla data di inadempimento, saranno addebitati interessi di mora pari al 4% sopra il tasso base.

## 6. OBBLIGHI DI INFORMAZIONE DEL FORNITORE

- 6.1 Se il Fornitore si trova in una situazione di crisi o è soggetto a riorganizzazione, è tenuto a comunicarlo per iscritto al Cliente (è sufficiente un'e-mail o un fax) al momento della presentazione della sua offerta vincolante o prima di accettare l'offerta vincolante del Cliente. Ai fini delle presenti CGA, il Fornitore si trova in una situazione di crisi se (a) è insolvente o minacciato di insolvenza, (b) è sovraindebitato, o (c) il rapporto di capitale proprio della società è inferiore all'8% e il periodo di rimborso del debito nozionale è superiore a 15 anni.
- 6.2 Il Fornitore è tenuto a informare immediatamente il Cliente per iscritto (è sufficiente un'e-mail o un fax) qualora si verificano circostanze che potrebbero dare adito a fondati dubbi circa la sua solvibilità o la sua capacità di adempiere correttamente ai propri obblighi nei confronti del Cliente alla scadenza. In tal senso, il Fornitore dovrà informare il Cliente in particolare di (a) qualsiasi deterioramento della sua solvibilità o probabilità di insolvenza (come valutato da un'agenzia di credito riconosciuta o da un'associazione di tutela dei creditori), (b) sovraindebitamento matematico, (c) (imminente) insolvenza, (d) ritardi nei pagamenti, (e) richieste (da parte del Fornitore stesso o di terzi) di avvio di procedure di insolvenza, ristrutturazione e/o riorganizzazione nei confronti del patrimonio del Fornitore, e (f) eventuali rifiuti di avviare procedure di insolvenza nei confronti del patrimonio del Fornitore a causa della mancanza di beni o di procedure di ristrutturazione.
- 6.3 Il Fornitore sarà responsabile nei confronti del Cliente per tutti i danni subiti a causa della violazione da parte del Fornitore dell'obbligo di fornire informazioni.

## 7. GARANZIA

- 7.1 La garanzia per le Merci consegnate, i lavori effettuati o i servizi resi è regolata dalle disposizioni di legge pertinenti, salvo quanto diversamente specificato di seguito. Ai fini dell'applicazione delle presenti CGA e di qualsiasi contratto stipulato in base ad esse, il momento della consegna delle Merci ai sensi delle disposizioni di legge è considerato il momento in cui il rischio passa al Cliente.
- 7.2 Il Fornitore garantisce che la Merce possiede le caratteristiche concordate contrattualmente, in particolare che soddisfa le caratteristiche e le funzionalità concordate e/o specificate, è idonea all'uso previsto (in particolare in conformità con le disposizioni del GDPR e delle normative nazionali sulla protezione dei dati) e possiede anche tutte le altre caratteristiche normalmente previste. Per quanto riguarda il *software*, il Fornitore garantisce inoltre che il *software* può essere utilizzato senza

- limitazioni funzionali nell'ambiente di sistema del Cliente, come comunicato al Fornitore dal Cliente o altrimenti reso noto al Fornitore.
- 7.3 Gli obblighi legali del Cliente di ispezionare e segnalare i difetti o disposizioni legali comparabili, come l'esclusione della garanzia per difetti evidenti, sono qui reciprocamente esclusi.
- 7.4 Il Fornitore sarà considerato inadempiente nella riparazione di un difetto se non provvede a riparare il difetto in questione entro un massimo di 21 giorni dalla richiesta del Cliente.
- 7.5 In caso di consegna transfrontaliera, il Fornitore garantisce inoltre che le rispettive Merci sono state importate legalmente nel paese di destinazione, sono state correttamente sdoganate e tassate e, al momento dell'accettazione da parte del Cliente nel rispettivo luogo di esecuzione, sono conformi a tutte le norme e i regolamenti nazionali e dell'UE pertinenti, in particolare a tutte le norme applicabili in materia di etichettatura e sicurezza, e che tutti i documenti di consegna (vedi punto 4.910) sono completi e corretti.
- 7.6 Il Fornitore risarcirà il Cliente per tutti i danni, i costi e gli altri svantaggi subiti dal Cliente a causa della difettosità della Merce consegnata. Ciò include, nello specifico, in via esemplificativa e non esaustiva, il risarcimento e l'esonero del Cliente da tutte le richieste di risarcimento avanzate da terzi a causa della difettosità della Merce, i costi di eventuali ispezioni necessarie di altre scorte, resi, test, valutazioni, costi aggiuntivi per l'approvvigionamento di Merci sostitutive, spese legali e peritali ragionevoli,.
- 7.7 In caso di consegna sostitutiva, il Fornitore ritirerà anche la Merce difettosa a proprie spese.
- 7.8 Al fine di determinare la causa e porre rimedio ai difetti, il Cliente consentirà al Fornitore l'accesso alle rispettive Merci, a sua ragionevole discrezione, direttamente e/o tramite trasmissione remota dei dati. Per quanto possibile, qualsiasi indagine sulla causa e la riparazione dei difetti da parte del Fornitore sarà effettuata a distanza. Se nel caso della trasmissione remota dei dati vengono sostenuti costi di connessione, questi saranno a carico del Fornitore. Se il Cliente concede al Fornitore l'accesso diretto (fisico) alla Merce, il luogo, la data e la durata saranno concordati in anticipo tra le parti.

## **8. DICHIARAZIONI DI GARANZIA DEL FORNITORE, DIRITTI DI PROPRIETÀ DI TERZI**

- 8.1 Il Fornitore garantisce al Cliente che la Merce consegnata è libera da diritti di proprietà intellettuale di terzi (come, in particolare, brevetti, marchi, disegni o diritti d'autore).
- 8.2 Se la Merce reca un marchio, il Fornitore garantisce inoltre che la Merce consegnata è autentica ed è stata immessa sul mercato nel SEE dal titolare del marchio o con il consenso di tale titolare. Il Fornitore garantisce inoltre al Cliente la piena legalità dell'immissione sul mercato e della distribuzione della Merce con l'utilizzo del marchio nel rispettivo Paese di destinazione della Merce, in conformità con il contratto pertinente .
- 8.3 Il Fornitore garantisce inoltre al Cliente che le Merci sono da lui distribuite o vendute legalmente e che è titolare di tutte le autorizzazioni necessarie a tal fine.
- 8.4 Il Fornitore garantisce di rispettare tutte le disposizioni di legge applicabili nell'ambito dell'adempimento del rispettivo Contratto con il Cliente (in particolare tutte le norme applicabili in materia di tutela dei lavoratori e altri obblighi di diligenza aziendale all'interno della rispettiva catena di fornitura) e di indennizzare e manlevare completamente il Cliente a tale riguardo.

- 8.5 Il Fornitore si impegna a risarcire e manlevare il Cliente per tutti i danni, i costi e gli svantaggi derivanti dal mancato adempimento degli impegni di garanzia contrattuali nell'ambito delle CGA, fatti salvi ulteriori diritti. Ciò include, in particolare, danni, costi e svantaggi derivanti da rivendicazioni nei confronti del Cliente da parte di terzi. Inoltre, l'obbligo del Fornitore si estende anche al rimborso delle sanzioni inflitte al Cliente o ai suoi clienti o agli organi o ai dipendenti del Cliente o dei suoi clienti.

## 9. COMPENSAZIONE

- 9.1 Il Cliente può compensare i crediti del Fornitore non solo con i crediti che gli spettano nei confronti del Fornitore, ma anche con i crediti delle società affiliate al Cliente.
- 9.2 La compensazione dei crediti del Fornitore con i crediti del Cliente non è consentita e non è valida senza l'espresso consenso scritto del Cliente, a meno che i crediti da compensare non siano stati riconosciuti dal Cliente o siano stati legalmente stabiliti da un tribunale.

## 10. FORZA MAGGIORE

- 10.1 Nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra per eventuali ritardi o inadempimenti nell'esecuzione di qualsiasi obbligo previsto dal rispettivo contratto se e fintanto che il ritardo o l'inadempimento siano dovuti a un evento di forza maggiore, ovvero un evento imprevedibile e al di fuori del ragionevole controllo della rispettiva parte (inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, guasti a Internet o a una rete di telecomunicazioni pubblica, attacchi di *hacker*, attacchi *denial-of-service*, virus o altri attacchi o infezioni dannosi alla piattaforma, interruzioni di corrente, modifiche legislative, disastri, epidemie, pandemie, esplosioni, incendi, inondazioni, rivolte, attacchi terroristici e guerre, scioperi, ecc.). I termini e le date di consegna o di prestazione dei servizi concordati saranno prorogati o posticipati di conseguenza. La parte colpita da un evento di forza maggiore adotterà tutte le misure ragionevoli e compirà ogni sforzo ragionevole per mitigare il più possibile gli effetti dell'evento di forza maggiore e per tornare alla corretta esecuzione del Contratto senza ritardi colposi; ciò include, in particolare, la conclusione di ragionevoli operazioni di copertura. Se uno o più eventi di forza maggiore che compromettono l'adempimento degli obblighi di una parte ai sensi del rispettivo contratto durano complessivamente più di 60 giorni, l'altra parte ha il diritto di recedere dal contratto interessato o di risolverlo con effetto immediato mediante una corrispondente comunicazione scritta, senza che la parte colpita dall'evento di forza maggiore abbia diritto ad alcuna pretesa derivante da ciò.

## 11. OBBLIGHI DI COOPERAZIONE DEL CLIENTE

- 11.1 Se, oltre alla consegna della Merce ordinata o al lavoro o servizio commissionato, sono necessari ulteriori servizi da parte del Fornitore per il corretto adempimento del rispettivo contratto (ad es. montaggio, installazione, ecc.), il Cliente è tenuto a collaborare nella misura in cui ciò sia necessario ed economicamente ragionevole per lui, al fine di consentire al Fornitore di adempiere ai propri obblighi di prestazione.
- 11.2 Nella misura in cui ciò sia applicabile al rispettivo contratto tra il Fornitore e il Cliente, l'obbligo di collaborazione del Cliente si applica con la riserva che, in caso di mancata collaborazione da parte del Cliente, il Fornitore concederà al Cliente un periodo di grazia di almeno 4 settimane per l'adempimento dei rispettivi obblighi di collaborazione.

- 11.3 Il Cliente non è tenuto ad adempiere ad alcun obbligo di collaborazione al di fuori del normale orario di lavoro o nei giorni festivi presso la propria sede.

## 12. RISERVATEZZA

- 12.1 Il Fornitore si impegna a trattare tutte le informazioni riservate ottenute nel corso delle trattative contrattuali e dell'esecuzione del contratto come riservate per un periodo di 5 anni dalla comunicazione delle informazioni riservate e a trattare i segreti commerciali ai sensi di legge come riservati per un periodo di tempo illimitato e ad utilizzarli solo ai fini dell'esecuzione del rispettivo Contratto. I segreti commerciali del Cliente comprendono tutte le informazioni soggette a riservatezza in conformità con le disposizioni di legge applicabili, inclusi, in particolare, oltre al rispettivo oggetto del Contratto, i servizi forniti in conformità con le presenti CGA e le conoscenze ottenute tramite accesso remoto.
- 12.2 Il Fornitore metterà a disposizione dei propri dipendenti e di altri terzi le informazioni riservate solo nella misura in cui ciò sia assolutamente necessario per l'esecuzione del rispettivo Contratto. Nel corso dell'esecuzione del Contratto, il Fornitore è responsabile di garantire che i propri dipendenti rispettino gli obblighi di riservatezza in questione e tutte le altre disposizioni di legge pertinenti, in particolare quelle della legge applicabile in materia di protezione dei dati. Il Fornitore si impegna a imporre alle persone incaricate dell'esecuzione del Contratto in modo verificabile i corrispondenti obblighi. L'obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni che erano già note al Fornitore o al pubblico al momento in cui sono state ottenute dal Fornitore, o che sono diventate di dominio pubblico senza il coinvolgimento del Fornitore e senza alcuna violazione del Contratto da parte sua. Gli obblighi non si applicano nemmeno alle autorità o ai tribunali, a meno che non sussista un diritto legale di rifiutare la divulgazione.
- 12.3 Le società affiliate del Cliente non sono "terze parti" ai sensi della presente sezione.
- 12.4 Le disposizioni di eventuali accordi di riservatezza stipulati separatamente e per iscritto tra le parti rimangono invariate e prevalgono sulle presenti CGA.

## 13. PROTEZIONE DEI DATI

- 13.1 Se i dati personali vengono comunicati al Fornitore, quest'ultimo si impegna a trattarli esclusivamente in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE ("GDPR") e a tutelare i diritti delle persone interessate. Se il Fornitore tratta dati personali in qualità di responsabile del trattamento per conto del Cliente, le parti devono stipulare un accordo sul trattamento dei dati personali (DPA).
- 13.2 Se le parti hanno stipulato un accordo sul trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, lo stesso non sarà interessato dalle disposizioni qui riportate.
- 13.3 In caso di violazione del presente punto, il Cliente avrà il diritto, indipendentemente dalla colpa del Fornitore, di richiedere una penale pari al 10% del valore annuo dell'Ordine (lordo) o almeno pari a 25.000,00 EUR, senza che ciò escluda la possibilità di richiedere il risarcimento dei danni ulteriori.

## 14. RISOLUZIONE E CESSAZIONE DEL CONTRATTO

- 14.1 Le parti hanno il diritto di recedere dal Contratto per iscritto con un preavviso di 3 (tre) mesi, a meno che non siano stati risolti anticipatamente da una delle parti in conformità con la clausola 14.2. Il Fornitore rinuncia al diritto di recesso ordinario entro il primo anno di contratto.
- 14.2 Tutti i contratti di natura continuativa possono essere risolti dal Cliente per iscritto o via e-mail senza preavviso e senza termine per giusta causa.
- 14.3 Tra le cause che danno diritto al Cliente alla risoluzione straordinaria figurano, in particolare:
- se il Fornitore viola i propri obblighi contrattuali almeno tre volte in un periodo continuativo di tre mesi e non pone rimedio alla rispettiva violazione entro un massimo di 14 giorni dal ricevimento di un reclamo da parte del Cliente;
  - se il Fornitore viola gli accordi di riservatezza applicabili;
  - se l'utilizzo della Merce consegnata non è possibile in conformità con il GDPR o la legge nazionale sulla protezione dei dati, o se i servizi del Fornitore violano in altro modo la legge applicabile in materia di protezione dei dati.

## 15. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ, ESERCIZIO DI DIRITTI DA PARTE DI SOCIETÀ AFFILIATE

- 15.1 In tutti i casi di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, il Fornitore è tenuto al risarcimento dei danni sulla base delle disposizioni di legge.
- 15.2 La disposizione secondo cui il Fornitore ha diritto al risarcimento se il servizio non può essere fornito in tempo o non può essere fornito affatto a causa di circostanze imputabili al Cliente è esclusa se il Cliente non è responsabile o è solo leggermente responsabile del ritardo.
- 15.3 Se una società affiliata del Cliente (direttamente o indirettamente) subisce un danno causato da una violazione delle presenti CGA da parte del Fornitore o da un comportamento illecito da parte del Fornitore, il Cliente ha il diritto di richiedere al Fornitore il risarcimento dei danni, come se il Cliente avesse subito il danno in questione direttamente e personalmente.

## 16. DIRITTO DELLA CONCORRENZA

- 16.1 Il Fornitore si impegna a risarcire il Cliente in caso di controversie relative all'aggiudicazione e all'esecuzione del Contratto
- ovvero in caso di altre azioni volte a limitare la concorrenza, quali, in particolare, la violazione delle disposizioni *antitrust* applicabili;
  - ovvero in caso di commissione di un illecito, in particolare in relazione a reati contro il patrimonio (quali frode e appropriazione indebita) nonché reati di corruzione e concussione (quali, in particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, corruzione, accettazione di vantaggi, accettazione di vantaggi per esercitare influenza, concussione, concessione di vantaggi, concessione di vantaggi per esercitare influenza, intervento proibito, accettazione di regali e corruzione di dipendenti o agenti);

- ovvero in caso di commissione di un reato industriale (come, in via esemplificativa e non esaustiva, la violazione di un segreto commerciale o aziendale, lo spionaggio di un segreto commerciale o aziendale a vantaggio di un paese straniero), nonché di reati specificati nelle norme di legge applicabili in materia di pratiche commerciali sleali (in via esemplificativa e non esaustiva, violazione di segreti commerciali o aziendali, uso improprio di documenti affidati);

in cui il Fornitore, i suoi organi, rappresentanti o altre persone che agiscono per conto del Fornitore, indipendentemente dalla forma di partecipazione (perpetrazione diretta, determinazione e concorso) siano stati o siano coinvolti, attraverso il pagamento di una penale contrattuale indipendentemente dal verificarsi e dalla prova del danno e indipendentemente dalla colpa, pari al 15% nel caso dei punti 16.1.1, 16.1.3 se la condotta illecita è stata commessa da un amministratore delegato, membro del consiglio di amministrazione o altro organo rappresentativo del Fornitore, firmatari autorizzati o rappresentanti autorizzati, e del 5% se la condotta illecita è stata commessa da altri dipendenti o subappaltatori o altre persone che lavorano per il Fornitore, del rispettivo valore netto dell'ordine (compreso il valore netto di tutti gli ordini aggiuntivi e supplementari), ma in ogni caso non inferiore a 10.000 euro.

## 17. DIVIETO DI CORRUZIONE E CARTELLI

- 17.1 Il Fornitore si obbliga a evitare la corruzione e le tangenti. Al Fornitore è quindi vietato offrire, promettere o garantire denaro o vantaggi monetari (regali, inviti, ecc.) ai dipendenti o alla direzione del Cliente o a persone vicine al Cliente tramite i suoi dipendenti, la sua direzione o terzi ("divieto di corruzione").
- 17.2 In caso di violazione del divieto di corruzione, il Cliente ha diritto, previa diffida scritta, di recedere immediatamente e senza preavviso da tutti i contratti esistenti e non ancora completamente adempiuti con il Fornitore mediante recesso (nel caso di obbligazioni da adempiere in un momento specifico) o risoluzione (nel caso di obbligazioni continuative).
- 17.3 Il Fornitore si impegna a rispettare le normative *antitrust* europee e nazionali e ad adottare tutte le misure necessarie e appropriate per prevenire violazioni *antitrust* da parte dei propri dipendenti e agenti.
- 17.4 Nel caso in cui il Fornitore, i suoi dipendenti, agenti o terzi da esso incaricati violino ripetutamente la legge *antitrust*, il Cliente avrà diritto di recedere anticipatamente per giusta causa da tutti i contratti esistenti e non ancora completamente adempiuti dal Fornitore, senza osservare i termini e/o le date di recesso o risoluzione. Nel caso in cui la violazione *antitrust* sia grave, il Cliente ha diritto di recedere immediatamente da tutti i contratti esistenti con il Fornitore per giusta causa, anche senza previa diffida scritta e senza osservare i termini e/o le date di recesso o risoluzione.
- 17.5 Nel caso in cui il Fornitore violi il presente divieto di corruzione, sarà responsabile nei confronti del Cliente per un importo pari a un quarto (25%) del volume dell'Ordine fatturato per ogni violazione. Eventuali ulteriori richieste di risarcimento da parte del Cliente - quali richieste di risarcimento danni, indennizzo, provvedimenti ingiuntivi e/o ordini di rimozione, nonché mancato guadagno e/o danni immateriali - rimangono impregiudicate.

## 18. UTILIZZO DEI MARCHI AZIENDALI

- 18.1 L'uso di tutti gli identificativi aziendali del Cliente (marchi, citazioni, loghi, nomi aziendali e tutti gli identificativi registrati e non registrati) è subordinato al previo consenso scritto espresso dal Cliente; ciò vale in particolare per la menzione del Cliente in un elenco di clienti di riferimento del Fornitore.

## 19. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

- 19.1 Il rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Cliente, compresa la valutazione della conclusione di tale rapporto, e le presenti CGA (comprese tutte le condizioni speciali ivi contenute) sono regolati esclusivamente dalla legge del Paese in cui ha sede legale la società NTS che conclude il contratto. È esclusa l'applicazione delle norme di conflitto di leggi. Non si applica la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni (CISG).
- 19.2 Il foro competente per tutte le controversie derivanti da o in relazione ai contratti stipulati tra il Cliente e il Fornitore, comprese quelle relative alla loro conclusione, è il tribunale competente presso la sede legale della società NTS contraente. Tuttavia, il Cliente ha anche il diritto, a sua discrezione, di intentare un'azione legale contro il Fornitore presso il foro competente generale del Fornitore.

## 20. CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA, VARIE

- 20.1 Qualora una qualsiasi disposizione delle presenti CGC dovesse essere o diventare invalida, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. La disposizione invalida sarà automaticamente sostituita da una disposizione che si avvicini il più possibile al significato e allo scopo della disposizione invalida in modo giuridicamente efficace.
- 20.2 Salvo se diversamente concordato nelle presenti CGA, si applicano le disposizioni di legge concordate nella sezione 19.1. Inoltre, i diritti del Cliente stabiliti nelle presenti CGA non escludono la rivendicazione di altri o ulteriori diritti legali o contrattuali del Cliente.
- 20.3 Eventuali modifiche o integrazioni al contratto devono essere effettuate per iscritto. Questo requisito della forma scritta può essere derogato solo mediante un accordo scritto. Sono escluse integrazioni verbali al contratto. I documenti e/o gli allegati aggiuntivi necessari devono essere numerati in ordine progressivo e allegati al contratto principale.

## 21. SPECIFICA APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE ONEROSE

- 21.1 Le clausole di seguito indicate sono specificamente accettate e approvate dal Fornitore ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341, comma 2, e 1342 c.c.:
- Clausola 3.1 in materia di Ordini e conclusione del Contratto
  - Clausole 4.6 e 4.11 in materia di Consegna, data di consegna, ritardo nella consegna
  - Clausole 7.3, 7.4 e 7.6 in materia di *Garanzia*
  - Clausole 8.4 e 8.5 in materia di *Dichiarazioni di garanzia del Fornitore, diritti di proprietà di terzi*
  - Clausola 10.1 in materia di *Forza maggiore*
  - Clausole 14.1, 14.2, 14.3.1, 14.3.2 e 14.3.3 in materia di *Risoluzione e cessazione del Contratto*
  - Clausole 15.3 e 16
  - Clausole 17.2, 17.4 e 17.5 in materia di *Divieto di corruzione e cartelli*



**RELAX,  
WE CARE**

Condizioni generali di acquisto (CGA)  
Austria  
Versione: Q2/2025

---

- Clausole 19.1 e 19.2 in materia di *Legge applicabile e Giurisdizione*.



**RELAX,  
WE CARE**

•



**RELAX,  
WE CARE**

# **CONDIZIONI SPECIALI DI ACQUISTO PER LA FORNITURA E LA MESSA A DISPOSIZIONE DI SOFTWARE E HARDWARE (CSA) NTS**

NTS Netzwerk Telekom Service AG  
Parking 4, 8074 Grambach  
FN 173863g, LG f. ZRS Graz

NTS Deutschland GmbH  
Goerdelerring 9, 04109 Leipzig, Deutschland

NTS Italy GmbH//SRL  
Schlachthofstraße, 30, 39100 Bozen, Italien

Stato Q3/2025  
Valido dal: 1° ottobre 2025

Salvo se diversamente specificato, i riferimenti ai "punti" nel documento richiamano le clausole delle presenti Condizioni Speciali di Acquisto (CSA).

## 1. DEFINIZIONI

- 1.1 Per **"software"** si intendono i programmi per computer venduti come standard o sviluppati o adattati individualmente per il Cliente, comprese le soluzioni cloud per l'uso, il funzionamento o il controllo di dispositivi e sistemi elettronici, compresa la documentazione fornita a tale scopo.
- 1.2 Per **"software standard"** si intende qualsiasi software che copre un'area di applicazione chiaramente definita e viene acquistato come prodotto già pronto, ovvero non è stato sviluppato specificamente per il Cliente.
- 1.3 Per **"software personalizzato"** si intende qualsiasi software sviluppato individualmente per il Cliente.
- 1.4 Per **"consegna provvisoria"** si intende la consegna fisica del software sotto forma di copia del programma su un supporto dati o la messa a disposizione del software per il libero download da parte del Cliente su Internet o su un'altra rete alla quale entrambe le parti contraenti hanno accesso.
- 1.5 Per **"avvio produttivo"** si intende il passaggio del software alla fase operativa del Cliente attraverso la messa in funzione del software.
- 1.6 Per **"debugging"** si intende qualsiasi ricerca di un malfunzionamento del software, sia nel corso dell'utilizzo produttivo che in un momento successivo, ad esempio a seguito di un reclamo da parte del Cliente.
- 1.7 Per **"aggiornamento importante"** si intende la modifica generale di un prodotto con una configurazione o versione di valore superiore.
- 1.8 **"Proof of Concept (PoC)"** è uno studio di fattibilità che conferma la funzionalità del software nell'ambiente di sistema del Cliente.
- 1.9 **"Service pack"** rappresenta un pacchetto di manutenzione completo, compreso il supporto software per l'aggiornamento del software.
- 1.10 Per **"hardware"** si intendono le apparecchiature di elaborazione dati (ad esempio computer, compresi gli accessori per computer come stampanti, smartphone con accessori, ecc.) e le relative condizioni d'uso.
- 1.11 Per **"consegna effettiva"** si intende il trasferimento fisico dell'hardware al Cliente nel rispettivo luogo di esecuzione.
- 1.12 **"Manutenzione"** comprende tutti i servizi forniti dal contraente necessari per mantenere il software contrattuale in uno stato conforme al contratto durante il periodo concordato.
- 1.13 Per "Fornitore" si intende un *partner* contrattuale, persona fisica o giuridica indicata come tale nell'Ordine di Acquisto, che fornisce beni o servizi.
- 1.14 Per "Cliente" si intende il soggetto che ha stipulato con il Fornitore il Contratto regolato dalle presenti Condizioni Speciali d'Acquisto, individuato in la società NTS che effettua l'ordine ( NTS Netzwerk Telekom Service AG Parkring 4, 8074 Grambach; NTS Deutschland GmbH, Goerdelerring 9, 04109 Lipsia, Germania; o NTS Italy GmbH//SRL, Schlachthofstraße, 30, 39100 Bolzano, Italia).

- 1.15 Per "Contratto" si intende Il contratto di acquisto concluso tra il Cliente e il Fornitore avente a oggetto l'acquisto e la messa a disposizione di *software* e *hardware*, regolato dalle Condizioni Generali di Acquisto e dall'Ordine di Acquisto.

## 2. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CONCESSIONE DI LICENZA

- 2.1 Con l'acquisto del *software*, il Fornitore si impegna a informare completamente il Cliente, prima dell'utilizzo del *software*, se è necessario un contratto di licenza separato con il produttore del *software*. In tal caso, il Cliente si impegna a sua volta a stipulare un contratto di licenza separato con il produttore del *software*, che definisce in modo specifico l'ambito dei diritti di utilizzo.
- 2.2 Il numero di installazioni (numero di *server*, clienti) dipende anche dal numero di postazioni di lavoro o utenti autorizzati in base al contratto di licenza. Se nel contratto di licenza non è specificato alcun numero di licenza, il *software* può essere installato tutte le volte che lo desiderano il Cliente e le società affiliate del Cliente a beneficio delle quali il Cliente ha acquisito le licenze.
- 2.3 La conclusione di un contratto di licenza include anche gli aggiornamenti inerenti all'adeguamento alle disposizioni di legge, alle integrazioni, ai miglioramenti e alle ottimizzazioni del *software*, a condizione che ciò non modifichi sostanzialmente la funzione originale del *software*; gli aggiornamenti saranno forniti gratuitamente al Cliente rendendoli disponibili per il download da Internet o da un'altra rete a cui il Cliente ha accesso o, su richiesta del Cliente, su un supporto dati permanente leggibile da una macchina. Il Fornitore fornirà al Cliente, insieme alla Merce ordinata, istruzioni di portata e livello di dettaglio adeguati per l'installazione e il funzionamento della Merce stessa; ciò vale anche, senza richiesta separata da parte del Cliente, per tutte le innovazioni (ad es. aggiornamenti o aggiornamenti importanti ai sensi delle presenti Condizioni Speciali).

## 3. CONSEGNA, LUOGO DI ESECUZIONE, ACCETTAZIONE, TRASFERIMENTO DEL RISCHIO

- 3.1 Il rispetto dei termini o delle date di consegna concordati è determinato dall'accettazione dell'*hardware* da parte del Cliente all'indirizzo di consegna, che determina anche il trasferimento del rischio. Qualsiasi modifica del luogo di esecuzione da parte del Fornitore richiede l'espresso consenso scritto del Cliente. Il rischio di trasporto è a carico esclusivo del Fornitore.
- 3.2 Il Fornitore consegnerà il *software* (i) fornendone al Cliente una copia su un supporto dati durevole e leggibile da un dispositivo elettronico e una copia della documentazione dell'applicazione a titolo gratuito, oppure (ii) rendendo il *software* disponibile su *Internet* o su un'altra rete a cui il Cliente ha accesso e dandone comunicazione al Cliente, a seconda dell'accordo raggiunto con il Cliente. A seconda dell'accordo, ciò può avvenire anche tramite *web hosting*, nel qual caso le parti stipuleranno un corrispondente contratto di *hosting*.
- 3.3 Il Cliente è tenuto a testare e verificare il *software* personalizzato prima del suo utilizzo per assicurarsi che sia privo di difetti e possa essere utilizzato nella configurazione *hardware* e *software* esistente del Cliente. A tal fine, il Fornitore consentirà gratuitamente l'esecuzione di test di accettazione su richiesta del Cliente. L'obbligo del Cliente di collaborare al processo di accettazione sarà valutato in base a criteri commerciali ragionevoli del Cliente.

- 3.4 Qualora il Cliente riscontrasse difetti nel *software* durante tale verifica, tali difetti saranno riportati nel rapporto di accettazione, che dovrà essere redatto in ogni caso e firmato da entrambe le parti al momento dell'accettazione; nessuna delle parti potrà rifiutarsi di firmare il rapporto di accettazione senza un valido motivo. La mancata firma del rapporto di accettazione da parte di entrambe le parti non limiterà in alcun modo i diritti del Cliente in relazione al *software* in questione. Il Cliente elencherà i difetti del *software* individuati durante i test di accettazione in ordine di gravità, contrassegnando tutti i difetti essenziali o significativi. In caso di presenza di difetti essenziali o significativi, il Cliente ha il diritto di rifiutare l'accettazione del *software*. In tal caso, il Fornitore deve immediatamente porre rimedio a tutti i difetti del *software* individuati dal Cliente e contrassegnati come essenziali o significativi nel rispettivo rapporto di accettazione prima di renderlo nuovamente disponibile per l'accettazione da parte del Cliente. L'accettazione del *software* non esonera il Fornitore dai suoi obblighi di garanzia in relazione ai difetti del *software*, indipendentemente dal fatto che questi siano stati rilevati durante i test di accettazione o siano rimasti non rilevati, e non costituisce alcuna rinuncia da parte del Cliente ai suoi corrispondenti diritti nei confronti del Fornitore.
- 3.5 Con riferimento al rispetto dei termini o delle date di consegna concordati - per il *software standard*, è determinante la data di consegna provvisoria - per il *software personalizzato*, è determinante la data di accettazione positiva da parte del Cliente in un rapporto di accettazione firmato da entrambe le parti.
- 3.6 Il luogo di esecuzione del contratto è la sede legale del Cliente. Qualsiasi modifica del luogo di esecuzione da parte del Fornitore richiede l'espreso consenso scritto del Cliente. Il rischio di trasporto è a carico esclusivo del Fornitore.
- 3.7 Il trasferimento del rischio avviene al momento della consegna del *software standard* con l'avvio dell'esercizio e al momento della consegna del *software personalizzato* con l'accettazione positiva da parte del Cliente in un verbale di accettazione firmato da entrambe le parti.

## 4. FATTURAZIONE

- 4.1 Oltre ai requisiti generali concordati, le fatture emesse dal Fornitore devono indicare anche la durata di eventuali contratti di manutenzione stipulati. Nel caso di licenze a tempo determinato, deve essere indicata anche la durata delle licenze.

## 5. GARANZIA DEL PRODOTTO

- 5.1 La durata del periodo di garanzia è determinata sulla base delle disposizioni di legge.
- 5.2 Per il *software standard*, il periodo di garanzia ha inizio al momento dell'entrata in funzione del *software*; per il *software personalizzato*, ha inizio al momento della firma da parte del Cliente del rapporto di accettazione concordato. Ogni "aggiornamento importante" è da considerarsi una consegna separata di *software* e il *software* aggiornato è nuovamente soggetto alla garanzia nella misura concordata.
- 5.3 Se per determinare la causa di un difetto è necessario un intervento di ricerca guasti e se questo richiede più di tre giorni lavorativi, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione gratuitamente un numero sufficiente di propri dipendenti per determinare immediatamente e in modo definitivo la causa del difetto.

## 6. GARANZIA DA PARTE DEL FORNITORE

- 6.1 Il Fornitore garantisce al Cliente la disponibilità dei servizi di assistenza tecnica per i prodotti *software* contrattuali per almeno 3 anni dalla consegna provvisoria (nel caso di *software standard*) o dall'accettazione positiva da parte del Cliente (nel caso di *software personalizzato*), indipendentemente dal fatto che il Fornitore fornisca il servizio direttamente o lo faccia fornire da terzi. Inoltre, il Fornitore garantisce che i prodotti *software* contrattuali funzioneranno senza difetti per almeno 5 anni in un ambiente IT coerente (stessi sistemi di base) dalla conclusione del contratto, anche senza aggiornamenti.
- 6.2 Per i prodotti *hardware*, il Fornitore garantisce inoltre la disponibilità di pezzi di ricambio per almeno 3 anni dalla data dell'ultima consegna del prodotto *hardware* al Cliente. Inoltre, il Fornitore garantisce che sarà disponibile un prodotto comparabile se la produzione o la distribuzione del rispettivo prodotto *hardware* venisse interrotta. La cessazione della produzione o della distribuzione di un prodotto *hardware* deve essere comunicata con almeno 6 mesi di anticipo rispetto alla relativa data di cessazione.
- 6.3 Il Fornitore garantisce al Cliente che rispetterà le leggi specifiche del Paese in materia di riciclo e apparecchiature elettriche nella loro versione attualmente in vigore e che indennizzerà e manleverà completamente il Cliente in caso di violazioni.

## 7. COPIE DI BACKUP

- 7.1 Il Cliente è autorizzato a effettuare copie del *software* a fini di archiviazione e *backup* dei dati. Se il *software* reca un avviso di *copyright* o un marchio di *copyright*, tale avviso deve essere riportato anche sulle copie effettuate dal Cliente.

## 8. FORMAZIONE SUL SOFTWARE

- 8.1 Su richiesta, il Fornitore fornirà al Cliente una formazione gratuita di durata adeguata, compresa la consulenza sull'installazione, l'uso e le possibilità di applicazione del *software*, al fine di consentire un utilizzo ottimale del *software* fornito. Il Fornitore fornirà inoltre al Cliente, a titolo gratuito, la documentazione scritta relativa all'applicazione (ad esempio, un manuale operativo) nella lingua nazionale del Cliente, o almeno in inglese, che conterrà tutte le istruzioni e le descrizioni essenziali per l'uso corretto del *software* con un livello di dettaglio adeguato.

## 9. DISPOSIZIONI SPECIALI PER IL DEPOSITO DEL CODICE SORGENTE

- 9.1 Se le parti contraenti concordano il deposito cauzionale del codice sorgente, si applicano - in aggiunta - le disposizioni della presente sezione.
- 9.2 Il Fornitore fornirà al Cliente la versione attuale del codice sorgente del *software* applicativo creato su CD o su altro supporto fisico permanente adeguato o su mezzo equivalente, senza alcuna ulteriore garanzia, in forma sigillata ed esclusivamente a scopo di deposito cauzionale. Le nuove versioni saranno create e rilasciate su base continuativa e consegnate nuovamente su un supporto fisico permanente adeguato entro e non oltre due mesi dalla creazione. Le versioni precedenti del codice sorgente devono essere distrutte in modo sicuro dal Cliente. Il Fornitore garantisce che i

- codici sorgente e le versioni sono privi di danni, difetti e malfunzionamenti, nonché di diritti di proprietà e diritti di terzi. I costi per l'aggiornamento e le spese associate all'aggiornamento e al deposito sono a carico del Cliente.
- 9.3 Il Cliente ha il diritto di verificare la completezza dei codici sorgente forniti esclusivamente in presenza del Fornitore. Il Fornitore sigillerà quindi il codice sorgente fornito e lo consegnerà al Cliente per la conservazione in sicurezza in conformità con il punto **Error! Reference source not found.** Tutti i dipendenti che hanno accesso al codice sorgente devono essere informati e obbligati a conformarsi di conseguenza. Il Cliente proteggerà il codice sorgente in modo adeguato da terzi.
- 9.4 In particolare, il Cliente non è autorizzato a utilizzare il codice sorgente in alcuna forma prima di aver ricevuto i termini di utilizzo concordati contrattualmente, a rendere disponibili a terzi tutti i programmi del codice sorgente nella loro forma originale o modificata, a incaricare terzi di modificare il codice sorgente o a effettuare copie della forma originale o modificata e a trasmetterle a terzi.
- 9.5 Il Cliente ha il diritto di utilizzare il codice sorgente fornito per i propri scopi se
- il Fornitore cessa la propria attività commerciale senza nominare un successore legale,
  - una società subentrante non assume i diritti e gli obblighi del contratto esistente,
  - il Fornitore non provvede a fornire un ulteriore sviluppo del software commissionato dal Cliente entro un periodo di tempo ragionevole e adeguato all'entità dell'ordine e nonostante due solleciti scritti (è sufficiente la forma di testo semplice), oppure
  - il Fornitore acconsente per iscritto all'utilizzo del codice sorgente.
- 9.6 Nei casi □ e □ , il Cliente ha inoltre diritto di recedere dal contratto per iscritto con effetto immediato o di risolverlo per giusta causa senza preavviso. Il Fornitore non ha diritto ad alcun risarcimento danni. Il Cliente non è autorizzato a commercializzare o cedere il codice sorgente nella sua forma originale o modificata. Lo strumento di sviluppo necessario per modificare il codice sorgente non fa parte del codice sorgente.
- 9.7 Il contratto relativo al deposito cauzionale del codice sorgente può essere risolto dal Cliente con un preavviso di 3 mesi. Dopo la risoluzione del contratto, tutte le versioni e le copie del codice sorgente consegnate al Cliente devono essere distrutte in modo sicuro.

## 10. DISPOSIZIONI SPECIALI PER I CONTROLLI DELLE LICENZE

- 10.1 Le verifiche delle licenze basate su accordi separati, come i contratti di licenza, devono essere comunicate per iscritto al Cliente dal Fornitore almeno 4 settimane prima dell'effettiva verifica delle licenze; per quanto riguarda le verifiche delle licenze in loco presso la sede del Cliente, si applica di conseguenza la sezione 12 delle CGA.
- 10.2 Se la verifica della licenza non viene effettuata dal Cliente o dal Fornitore stesso, deve essere effettuata da un revisore indipendente di una società di revisione riconosciuta a livello internazionale che sia soggetto a obbligo di riservatezza. Il Cliente seleziona il revisore indipendente e ne sostiene i costi. Il revisore indipendente dovrà inoltre fornire una garanzia scritta sul fatto che non sussiste né sussisterà alcun conflitto di interessi a seguito della verifica. Al momento della notifica di una verifica delle licenze, il Cliente può richiedere al Fornitore o a terzi incaricati dal Fornitore di firmare un corrispondente accordo di riservatezza.

- 10.3 Salvo se diversamente concordato nel Contratto, è consentito un solo *audit* delle licenze per ogni anno contrattuale.

## 11. DISPOSIZIONI SPECIALI PER LA MANUTENZIONE, L'ASSISTENZA E IL SUPPORTO

- 11.1 L'assistenza tecnica e gli aggiornamenti *software* (compresi gli aggiornamenti importanti) sono regolati da un contratto di manutenzione stipulato separatamente (accordo sul livello di servizio o simile). Tutti i servizi di manutenzione sono coperti dal canone di manutenzione concordato tra le parti. Indipendentemente dal fatto che gli aggiornamenti o i *service pack* siano scaricati da *Internet* dal Cliente o trasmessi su un supporto dati, non sono previsti costi aggiuntivi. I servizi di manutenzione in loco sono in ogni caso inclusi nel canone di manutenzione concordato. Si tratta di una tariffa forfettaria che include tutte le spese di viaggio e di personale, più l'IVA.
- 11.2 Il rispettivo contratto di manutenzione può essere disdetto dal Cliente in qualsiasi momento senza motivo, con un preavviso di 2 mesi, salvo se diversamente concordato per iscritto nel contratto di manutenzione. Se il contratto di manutenzione è stipulato per una durata determinata e non viene disdetto per iscritto dal Cliente, esso si rinnova automaticamente per un altro anno, salvo se diversamente concordato per iscritto nel contratto di manutenzione.
- 11.3 In caso di errore o malfunzionamento del software, il Fornitore è tenuto, a seconda della gravità dell'errore, a rispondere a una segnalazione entro i seguenti termini e a garantire almeno una correzione temporanea dell'errore:

| Tipo di errore  | Tempo massimo di risposta         | Tempo massimo di riparazione        |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Errori minori</b><br>(Il funzionamento dell' <i>hardware</i> o del <i>software</i> non è praticamente limitato; inoltre: errori nella documentazione o domande generali sull'utilizzo)   | Entro una settimana               | Durante il successivo aggiornamento |
| <b>Errori moderati</b><br>(Il funzionamento dell' <i>hardware</i> o del <i>software</i> è limitato, ma l'errore può essere risolto rapidamente con poco sforzo)   | Entro 1 giorno lavorativo         | Entro 3 giorni lavorativi           |
| <b>Errori gravi</b><br>(La maggior parte delle funzioni o quelle critiche dell' <i>hardware</i> o del <i>software</i> sono inutilizzabili; il lavoro non è più possibile o è possibile solo con grande difficoltà; non è possibile aggirare l'errore) | Entro 2 ore nei giorni lavorativi | Entro 1 giorno lavorativo           |

- 11.4 In caso di correzione temporanea dell'errore, il Fornitore è tenuto a fornire immediatamente una soluzione permanente e definitiva. I tempi di risposta e di correzione concordati devono essere rigorosamente rispettati in tutti i casi e non possono essere prorogati, in particolare ai sensi delle disposizioni di legge in materia di garanzia (ad esempio, "periodo di grazia ragionevole"). Il Fornitore è quindi direttamente e immediatamente responsabile per qualsiasi superamento colposo dei termini concordati.

- 11.5 Se il Fornitore non rispetta i tempi di risposta e di correzione applicabili, il Cliente ha il diritto di richiedere il pagamento di una penale contrattuale pari allo 0,1% della remunerazione annuale per ogni giorno di calendario oltre i termini specificati, fino a un massimo dell'1% della remunerazione annuale totale per ogni caso di ritardo. L'importo totale delle penali contrattuali dovute per ogni anno contrattuale ai sensi della presente disposizione non può superare il 5% della remunerazione annuale totale per ogni anno contrattuale. In ogni caso, non è esclusa la rivendicazione di eventuali danni effettivi aggiuntivi.
- 11.6 I contratti di manutenzione devono essere eseguiti dal Fornitore con ragionevole diligenza. I servizi forniti devono corrispondere allo stato attuale della tecnica. Salvo se diversamente concordato per iscritto, gli obblighi di manutenzione concordati sono qualificati come obblighi di prestazione del Fornitore, a meno che ciò non sia incompatibile con la natura del servizio correlato.
- 11.7 Le disposizioni di garanzia non sono limitate dalla stipula di contratti di manutenzione, ma si applicano parallelamente.
- 11.8 Nel caso in cui un servizio di manutenzione debba essere erogato dal Fornitore in un giorno festivo nel Paese in cui il Fornitore ha la sua sede legale o una filiale, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente in tempo utile, al più tardi 1 settimana prima della data prevista per il servizio.

## 12. SPECIFICA APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE ONEROSE

- 12.1 Le clausole di seguito indicate sono specificamente accettate e approvate dal Fornitore ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341, comma 2, e 1342 c.c.:
- Clausola 6.3 in materia di *Garanzia da parte del Fornitore*
  - Clausole 9.6 e 9.7 in materia di *Disposizioni speciali per il deposito del Codice sorgente*
  - Clausola 11.2 in materia di *Disposizioni speciali per la manutenzione, l'assistenza e il supporto.*