

## Condizioni generali aggiuntive del contratto di assistenza e manutenzione del software per Durst Smartshop

Le condizioni generali di seguito esposte costituiscono la base del contratto di assistenza e manutenzione stipulato tra Durst Group AG, società iscritta nel Registro delle Imprese di Bolzano, con numero REA BZ - 91398, codice fiscale: IT00848170213 e sede in Via Giulio Durst n. 4, 39042 Bressanone, nonché delle rispettive controllate (in prosieguo, "**DURST**") e la parte contraente (in prosieguo, il/i "**Committente(i)**").

"DURST" si riferisce a un'azienda che può essere esclusivamente Durst Group AG o una società controllata (filiale) da Durst Group AG. In questo contesto, per "controllo" si intende la proprietà diretta o indiretta o il controllo di oltre il cinquanta per cento (50%) delle azioni o partecipazioni della società controllata (in virtù delle quali Durst Group AG è autorizzata ad adottare decisioni per tale società).

Le presenti condizioni di contratto non sostituiscono le condizioni di DURST per la licenza del software (in prosieguo, "**Condizioni generali**"), ma rappresentano piuttosto delle disposizioni più specifiche per la l'assistenza e la manutenzione del software. In caso di contraddizioni tra le Condizioni generali e le presenti condizioni di contratto, prevarranno queste ultime. Qualora una questione non fosse regolata nelle presenti condizioni di contratto, si applicheranno le Condizioni generali di DURST. Le Condizioni generali sono disponibili sul sito web di DURST: <https://durst-professional-services.com/it/note-legali>.

DURST funge da intermediario e organizza la fornitura di un server sul quale sarà alloggiato e funzionerà il software, provvedendo a pagare i corrispondenti canoni mensili. Il server è messo a disposizione dal fornitore di servizi comunicato da Durst (in prosieguo, "Fornitore di servizi"). Per quanto concerne l'utilizzo del server si applicheranno le Condizioni generali del fornitore di servizi, consultabili sul sito: <https://durst-professional-services.com/it/note-legali>.

Le presenti condizioni di contratto si considerano accettate al più tardi a partire dall'utilizzo del software. I contraenti accordano di rinunciare ad applicare le Condizioni generali del Committente. Ciò vale anche qualora quest'ultimo faccia riferimento alle rispettive condizioni commerciali e/o d'acquisto tramite conferme trasmesse alla controparte o in altro modo.

## **Art. 1. OGGETTO DEL CONTRATTO**

(1) DURST si occupa dell'assistenza dei programmi di elaborazione dati descritti più dettagliatamente nell'offerta/conferma d'ordine (in prosieguo, "**programmi**"). Qualsiasi eventuale estensione funzionale dei programmi che va oltre lo stato di sviluppo al momento della prima accettazione richiede un apposito accordo di aggiornamento (cd. *Upgrade*).

(2) Il servizio di assistenza si estende anche alla documentazione (digitale o analogica) inerente ai programmi, nonché alle raccolte di dati (file, materiale di database) che fanno parte dei medesimi.

(3) Nei prodotti dell'ecosistema Smart Shop di DURST sono inclusi strumenti software di terzi, che non sono tuttavia oggetto del presente contratto di assistenza e manutenzione del software. L'elenco degli strumenti di cui sopra dipende dalla versione del programma e sarà fornito su richiesta.

## **Art. 2. AMBITO DI SERVIZIO**

(1) DURST fornirà un servizio di manutenzione su chiamata per porre rimedio a eventuali difetti sorti durante l'uso dei programmi e/o lacune rilevate nella documentazione dell'applicazione associata. Si ritiene che sussista un difetto quando il programma non soddisfa le funzioni specificate nella rispettiva descrizione delle prestazioni, fornisce risultati erronei, interrompe la sua esecuzione in modo incontrollato o non si comporta in modo funzionale in qualsiasi altro senso in modo tale da impedire o compromettere l'uso del medesimo. Il servizio di manutenzione include una formazione impartita una tantum al personale del Committente in relazione alla portata e alla natura degli interventi svolti.

(2) Le misure di assistenza del software ("**Servizi di assistenza**") includono:

- Prestazione di un servizio di manutenzione finalizzato a conservare la disponibilità dei programmi presso il Committente e a eliminare i difetti eventualmente rilevati nei medesimi;
- Eliminazione dei difetti nei programmi (ad esempio, tramite la fornitura di apposite migliorie note come *service release*);
- Servizio di consultazione tramite sistema di ticketing per tutti gli utenti in possesso di una licenza, ma con un limite di 2 (due) ore al mese. Oltre questo limite, le consultazioni rese agli utenti verranno conteggiate in base al listino prezzi vigente. Tale servizio si fatturerà a ore (intere).

(3) DURST fornisce inoltre un servizio di manutenzione preventiva per porre rimedio ai difetti dei programmi di cui la medesima venga a conoscenza, indipendentemente dal loro utilizzo da parte del Committente (realizzazione di *service releases*).

(4) Il servizio di risoluzione dei difetti comprende: la delimitazione della rispettiva causa, la diagnosi e la risoluzione o, nella misura in cui ciò non fosse possibile con uno sforzo ragionevole, il ripristino della disponibilità del programma grazie al aggiramento del problema. La risoluzione di un difetto nel programma include anche la correzione della documentazione dell'applicazione associata.

(5) Nel momento in cui riceve dal Committente (tramite il sistema di ticketing) una richiesta scritta di manutenzione inerente al programma, DURST effettuerà la manutenzione a propria discrezione anche sul luogo dell'installazione. Il prerequisito per eseguire il servizio di manutenzione è che l'unità informatica su cui è installato il programma sia pienamente funzionante.

(6) Il Committente rivolgerà tutte le domande degli utenti a DURST via e-mail. DURST risponderà a tali quesiti a propria discrezione tramite il sistema di ticketing o per telefono. Per eventuali ulteriori richieste non riguardanti i servizi di assistenza si dovrà versare il compenso corrispondente. I costi saranno determinati in base al listino prezzi vigente.

(7) DURST ha il diritto a ricorrere ad agenti ausiliari di propria scelta, a condizione che questi si siano impegnati per iscritto nei confronti della medesima ad adempiere agli obblighi di riservatezza assunti da DURST nei confronti del Committente, nella misura di cui all'art. 9.

### **Art. 3. DISPONIBILITÀ/INTERLOCUTORI**

(1) Il servizio di manutenzione sarà erogato nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, tra le 9:00 e le 18:00 CET. Ai fini di chiarezza, si stabilisce che i giorni festivi per legge non contano come giorni lavorativi.

(2) Entrambi i contraenti nominano uno o più interlocutori competenti per la durata del contratto. Gli interlocutori del Committente devono essere in possesso di licenza, ovvero avere frequentato con successo un corso di formazione sul programma impartito da DURST.

### **Art. 4. COMPENSO**

(1) A cambio dell'erogazione dei servizi di assistenza il Committente verserà a DURST il compenso accordato più l'imposta sul valore aggiunto applicabile.

(2) I pagamenti saranno esigibili entro 30 giorni dal ricevimento della fattura da parte del Committente. I servizi di assistenza si calcolano solo a partire dal 4° mese dopo la vendita della licenza (farà fede la data della fattura di acquisto della medesima).

(3) Il compenso concordato per i servizi di assistenza comprende il canone di hosting del server.

(4) Tutti gli importi sono indicizzati in base all'indice dei prezzi al consumo del 2021. Se tale indice non apparisse più, si applicherà l'indice che lo sostituisce e, se anche questo dovesse mancare, si prenderà come riferimento un indice analogo a scelta di DURST. Il mese di riferimento è quello in cui avviene la stipula del contratto. Non si terrà conto delle fluttuazioni (al rialzo o al ribasso) del valore del denaro né delle conseguenti oscillazioni dell'indice di riferimento fino al 3% (tre per cento), ma quelle superiori verranno tenute completamente in considerazione.

#### **Art. 5. DIRITTI SUI RISULTATI DEL LAVORO**

(1) Per quanto concerne l'assistenza dei programmi che DURST ha messo a disposizione del Committente per l'utilizzo nell'ambito di un contratto di cessione (contratto di licenza software), DURST concede al Committente il diritto di utilizzare i risultati degli interventi di assistenza previsti dal contratto come parte del medesimo.

(2) Solo DURST può disporre liberamente delle idee, delle procedure, dei concetti e di altre tecniche sorti durante l'esecuzione degli interventi di assistenza concordati per contratto e che rientrano nei risultati del lavoro nei termini di cui al comma 1. Lo stesso vale per il know-how e l'esperienza acquisiti durante l'esecuzione degli interventi di assistenza previsti dal contratto e l'utilizzo dei rispettivi risultati.

#### **Art. 6. DIRITTI DI TERZI**

Per quanto concerne i programmi che ha messo a disposizione del Committente per l'uso nell'ambito di un contratto di cessione, DURST garantisce di avere il diritto di apportarvi personalmente o tramite terzi delle modifiche. DURST esonera pertanto il Committente dalla responsabilità di fare fronte a qualsiasi pretesa avanzata da terzi a causa di modifiche apportate ai programmi da DURST.

#### **Art. 7. GARANZIA E RESPONSABILITÀ**

(1) DURST garantisce che durante la vigenza del contratto i programmi presenteranno le funzioni specificate nella descrizione dei servizi, ferme restando le disposizioni di garanzia stabilite nel contratto di cessione (contratto di licenza del software).

2) Il Committente provvederà a comunicare per iscritto a DURST eventuali difetti e circostanze che indicano la necessità di adottare delle misure di assistenza senza indugio, ovvero al più tardi entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'esecuzione del servizio di assistenza (obbligo di notifica dei difetti). Si stabilisce espressamente che l'obbligo di notificare i difetti riguarda anche quelli eventualmente rilevati nell'erogazione dei servizi di assistenza stessi. Se il Committente non dovesse segnalare affatto i difetti o non lo facesse in tempo utile, questi perderà i propri diritti di garanzia e se ne dedurrà la conformità circa il servizio di assistenza.

(3) Il periodo di garanzia per i difetti nascosti è di un anno dall'accettazione del rispettivo servizio di assistenza. I diritti di garanzia derivati da versioni precedenti del software si considerano prescritti (e i difetti pertanto risolti) nel momento in cui si installa una nuova *service release* e di conseguenza si correggono gli errori.

(4) DURST risponde - salvo in caso di lesioni personali - solo per negligenza grave, per cui l'esclusione di responsabilità non si applica a danni del tutto imprevedibili o atipici che il Committente non poteva aspettarsi. Si esclude la responsabilità per la perdita prevedibile di dati e per i danni conseguenti altrettanto prevedibili, in particolare il lucro cessante, tranne in caso di dolo. Inoltre, DURST sarà responsabile della perdita di dati solo se questa non avrebbe potuto essere evitata con un adeguato backup dei dati da parte del Committente. In ogni caso, la responsabilità di DURST sarà limitata in termini di importo al canone una tantum o annuale accordato dal Committente per i servizi di assistenza ricevuti da DURST in conformità con le presenti condizioni di contratto.

#### **Art. 8. DURATA DEL CONTRATTO**

(1) A patto che i contraenti non pattuiscano altrimenti, l'obbligo di prestazione decorre dall'acquisizione dei diritti di utilizzo del programma (acquisto della licenza del software/abbonamento al software SaaS).

(2) Una disdetta del servizio di manutenzione ha gravi conseguenze in termini di funzionalità della licenza utilizzata e di norma impedisce il regolare funzionamento del software. Pertanto, si raccomanda vivamente di stipulare il contratto di manutenzione offerto per l'intera durata della licenza in uso direttamente al momento dell'ordine di quest'ultima.

#### **Art. 9. ULTERIORI DISPOSIZIONI**

(1) Tutte le modifiche o integrazioni del presente contratto vanno messe per iscritto. Ciò vale anche per la clausola e la rinuncia al requisito di forma scritta. Ai sensi del presente contratto per "forma scritta" si intende un documento cartaceo firmato in originale e legalmente vincolante. Pertanto, fax convenzionali o via PC e messaggi di posta elettronica non sono sufficienti, a meno che non si stabilisca altrimenti in casi singoli.

(2) Qualora delle singole disposizioni del presente contratto non dovessero essere giuridicamente efficaci o dovessero perdere la propria validità giuridica a causa di una circostanza sopraggiunta o, ancora, qualora si dovesse rilevare una lacuna nel presente contratto, ciò non andrà a inficiare l'efficacia giuridica delle restanti disposizioni. In tali casi, per sostituire le disposizioni inefficaci o per porre rimedio a una lacuna si provvederà ad accordare una norma adeguata che, ove possibile, si avvicini il più possibile a ciò che i contraenti avrebbero desiderato se avessero previsto tale punto.

(3) Il foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti da e inerenti a un contratto stipulato tra DURST e il Cliente, comprese le questioni relative alla valida formalizzazione del contratto, è il foro competente per materia di Lienz/Austria. Inoltre, DURST ha anche il diritto di citare in giudizio il Cliente presso il tribunale competente per la sede legale del medesimo.

(4) Si applica solamente il diritto austriaco, ad esclusione delle norme sui conflitti di legge applicabili a livello nazionale ed europeo e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG).

## **Allegati**

Art. 2 c. 4 e art. 7 c. 4:

Categoria di errore 1:

Non è possibile utilizzare in modo opportuno o ragionevole dal punto di vista economico l'intero sistema in conformità con la descrizione del servizio oppure tale uso è così limitato o impedito dal mancato o cattivo funzionamento di programmi, moduli o componenti da non consentire il ragionevole proseguimento dell'attività quotidiana.

Tempo di risposta: 48 ore. Termine di risoluzione del difetto: 2 settimane.

Categoria di errore 2:

L'utilizzo opportuno o ragionevole dal punto di vista economico dell'intero sistema in conformità con la descrizione del servizio è notevolmente limitato o impedito, sebbene sia ancora possibile gestire l'attività quotidiana.

Tempo di risposta: 72 ore. Termine di risoluzione del difetto: 3 settimane.

Categoria di errore 3:

L'utilizzo opportuno o ragionevole dal punto di vista economico dell'intero sistema in conformità con la descrizione del servizio è limitato o impedito in modo irrilevante, ovvero senza alcuna ripercussione degna di nota in termini di funzionalità dell'intero sistema.

Tempo di risposta: 20 giorni lavorativi. Termine di risoluzione del difetto: release successiva.

Categoria di errore 4:

Altri difetti, ossia imperfezioni del programma che non ne pregiudicano la funzionalità, ma che quando insorgono cagionano più o meno disturbo.

Tempo di risposta: 60 giorni lavorativi. Termine di risoluzione del difetto: release successiva.

Compenso per gli interventi di manutenzione ai sensi dell'art. 4 c. 1:

Il compenso di manutenzione è determinato in base al contratto di licenza del software alla base dei programmi ed è altresì ivi documentato (offerta/conferma d'ordine).

Costo extra per assistenza telefonica agli utenti ed elaborazione di richieste scritte:

EUR 180,00 all'ora più tasse nazionali.

Decorrenza dell'obbligo di prestazione ai sensi dell'art. 8 c. 1:

L'obbligo di prestazione decorre a partire dalla data di fatturazione della licenza.

Durata del contratto ai sensi dell'art. 8 c. 1:

La durata del contratto è di un anno civile ed è rinnovabile annualmente, a meno che non se ne comunichi per iscritto la disdetta sei mesi prima della scadenza.

Periodo di calcolo nei termini di cui all'art. 4 c. 1:

La base del calcolo è sempre l'anno civile. Il primo periodo di calcolo decorre dall'obbligo di prestazione e termina il 31/12 dell'anno successivo.