Condizioni Generali di Contratto di ISD Italia GmbH
BZ-237207, c.f./p.iva: 03161650217, Via della Mostra 3, 39100 Bolzano (BZ)

1. Disposizioni generali

1.1. Ambito di applicazione delle presenti CGC

1.1.1. I contratti con imprenditori, persone giuridiche di diritto pubblico e fondi speciali di diritto pubblico relativi ai beni e ai servizi che devono essere da noi forniti vengono stipulati esclusivamente sulla base delle presenti Condizioni Generali di Contratto ("CGC") nella loro versione vigente. Tali CGC non trovano applicazione nei confronti dei consumatori.

1.1.2. Le presenti CGC si applicano anche a tutti i contratti futuri che verranno stipulati durante il rapporto commerciale con il cliente. Il cliente può consultare in qualsiasi momento le presenti CGC, che potranno essere scaricate dalla homepage di ISD all'indirizzo www.isdgroup.com. Su richiesta, ISD invierà gratuitamente al cliente le presenti CGC.

1.1.3. Le presenti CGC prevalgono su tutte le condizioni commerciali e di acquisto del cliente. Le condizioni di acquisto o altre condizioni commerciali del cliente ("Condizioni Generali di Acquisto") in contrasto con le presenti CGC, diverse da esse o unilateralmente predisposte, non si applicano nemmeno nel caso in cui il cliente, anteriormente o al momento della stipula del contratto, faccia riferimento alle sue Condizioni Generali di Acquisto e ISD non si opponga nuovamente ad esse in modo esplicito, oppure fornisca o accetti servizi senza riserve.

1.2. Struttura delle presenti CGC e ambito di applicazione delle loro singole parti

1.2.1. Le Disposizioni Generali (punto 1) delle presenti CGC regolano i principi generali che valgono per tutti i contratti da noi stipulati, in quanto trovano applicazione le presenti CGC ai sensi del punto 1.1.

1.2.2. Le Disposizioni Speciali per la cessione permanente del software standard e/o dell'hardware (punto 2) delle presenti CGC prevedono la disciplina per l'acquisto del software standard o dell'hardware di ISD. Esse si applicano solo ai contratti stipulati da ISD per la cessione permanente del software standard e/o dell'hardware (licenze perpetue) al cliente a titolo oneroso.

1.2.3. Le Disposizioni Speciali per la cessione a tempo determinato del software standard (punto 3) delle presenti CGC prevedono la disciplina per l'acquisto del software standard. Esse si applicano solo ai contratti stipulati da ISD per la cessione a tempo determinato e a titolo oneroso del software standard (licenze a noleggio).

1.2.4. Le Disposizioni Speciali per i servizi di manutenzione (punto 4) delle presenti CGC prevedono la disciplina per i servizi di manutenzione a titolo oneroso. Esse si applicano solo ai contratti di manutenzione a titolo oneroso stipulati da ISD.

1.2.5. Le Disposizioni Speciali per i servizi di consulenza (compresi i corsi di formazione) (punto 5) delle presenti CGC prevedono la disciplina per i servizi di consulenza. Esse si applicano solo ai contratti stipulati da ISD per i servizi di consulenza a titolo oneroso (compresi i servizi di formazione).

1.3. Stipulazione del contratto

1.3.1. Qualora l'ordine effettuato dal cliente sia preceduto da un'offerta di ISD, il contratto si perfeziona al momento del ricevimento dell'ordine. Qualora il cliente presenti un'offerta o il suo ordine non corrisponda all'offerta di ISD, il contratto si perfezionerà solo al ricevimento della conferma d'ordine di ISD. Su richiesta del cliente, la conferma d'ordine di ISD avverrà in forma scritta.

1.3.2. Qualora l'offerta di ISD per la conclusione del contratto sia stata presentata "senza impegno", essa potrà essere liberamente revocata fino al momento del ricevimento dell'ordine.

1.3.3. Qualora ad un'offerta del Cliente non segua la conferma dell'ordine di ISD, il contratto si perfeziona con la consegna o il compimento di un'altra nostra prestazione ovvero, se ciò si è già verificato, con il ricevimento della fattura di ISD.

1.3.4. Il cliente è vincolato alla sua offerta per quattro settimane a partire dal momento del suo ricevimento da parte di ISD.

1.4. Termini, scadenze

1.4.1. Le date fissate per le consegne o i servizi di ISD richiedono la conferma scritta da parte di ISD.

1.4.2. Il verificarsi di eventi straordinari, inevitabili e imprevedibili, quali ad esempio provvedimenti autoritativi, interruzioni del traffico, guasti ai macchinari o manifestazioni sindacali, pandemie e casi analoghi di forza maggiore, sollevano ISD dall'obbligo di eseguire la prestazione per tutta la loro durata, a condizione che la causa dell'interruzione non sia ascrivibile a ISD. Qualora l'interruzione perduri, ISD sarà completamente liberata dall'obbligo di eseguire la prestazione. In tal caso, gli eventuali pagamenti effettuati anticipatamente dal cliente gli verranno rimborsati.

1.4.3. In caso di impossibilità di effettuare consegne o di fornire servizi dovuta alla mancata, insufficiente o inadeguata fornitura da parte dei fornitori di ISD, nonostante la stipulazione da parte di ISD di contratti idonei a tutelarla in tale eventualità, ISD sarà liberata dall'obbligo di eseguire la prestazione e potrà recedere dal contratto in questione, a meno che la mancata fornitura non sia dovuta a sua colpa. ISD provvederà ad informare il cliente al riguardo e a rimborsare gli importi da questi già versati. Oltre a ciò, al cliente non spetteranno ulteriori diritti.

1.5. Prezzi, pagamenti

1.5.1. Se non diversamente concordato per iscritto, i prezzi di ISD si intendono al netto dell'eventuale imposta sul valore aggiunto. Sconti, riduzioni o buoni saranno concessi solo previo accordo scritto presentato separatamente.

1.5.2. I termini di pagamento e di sconto stabiliti da ISD decorreranno a partire dalla data della fattura. Ai fini della puntualità del pagamento è determinante il relativo accredito sul conto aziendale di ISD.

1.5.3. I pagamenti dovranno essere effettuati in EURO, senza detrazioni, oneri e costi, presso un istituto bancario indicato da ISD. Gli sconti concordati sono ammessi soltanto qualora il cliente non sia in ritardo con il pagamento di un altro credito derivante dal rapporto commerciale con ISD.

1.5.4. Nelle transazioni commerciali, ISD addebiterà dapprima, a partire dalla data di esigibilità del pagamento, interessi legali pari a 5 punti percentuali annui e, a partire dalla data di inizio della mora, interessi moratori pari a 9 punti percentuali annui al di sopra del rispettivo tasso d'interesse di base. Resta salvo il diritto al risarcimento di ulteriori danni da ritardo nell'adempimento.

1.5.5. Nel caso in cui venga constatato un significativo peggioramento della situazione finanziaria del cliente, o il cliente fornisca informazioni errate o incomplete oppure, nonostante gli sia stato richiesto, non fornisca alcuna informazione sulla sua solvibilità, il cliente decadrà dai termini di pagamento stabiliti da ISD. Inoltre, ISD potrà far valere i propri diritti di garanzia e far dipendere le consegne o le forniture in sospeso dalla prestazione di adeguate garanzie o dal pagamento di volta in volta di quanto dovuto, contestualmente alla consegna o alla fornitura. In caso di rifiuto al pagamento da parte del cliente, ISD potrà recedere dal contratto fintanto che la prestazione da parte di ISD non sia stata ancora eseguita, senza che da ciò derivi alcun diritto in capo al cliente.

1.5.6. ISD si riserva il diritto di utilizzare i pagamenti per saldare gli importi dovuti di fatture inevase, compresi i costi e gli interessi maturati, nel seguente ordine: costi, interessi, credito principale.

1.6. Responsabilità

1.6.1. Sono esclusi i diritti del cliente al risarcimento dei danni, indipendentemente dalla causa, nonché i diritti al rimborso di spese superflue, a meno che la causa del danno non derivi da una violazione, per dolo o colpa grave, di un obbligo da parte di ISD ovvero da una violazione almeno colposa di un dovere contrattuale, il cui adempimento è necessario all'esecuzione del contratto e sul quale il cliente fa affidamento (dovere contrattuale essenziale); in quest'ultimo caso, la responsabilità è limitata all'entità del danno che in base al tipo di contratto poteva prevedersi al momento della stipula.

1.6.2. La limitazione della responsabilità di cui al punto **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** si applica anche alla responsabilità personale dei nostri rappresentanti legali e degli ausiliari.

1.6.3. Le limitazioni di responsabilità di cui ai punti 1.6.1 e 1.6.2 non si applicano ai danni da morte, lesioni personali, alla salute o alla libertà,

in caso di responsabilità per il danno da prodotti difettosi secondo la normativa vigente ovvero nel caso in cui eccezionalmente ISD abbia prestato una garanzia. In questi casi, si applicano le disposizioni di legge.

1.6.4. Il cliente è responsabile della regolare conservazione dei propri dati. In caso di una perdita di dati ascrivibile a ISD, la responsabilità di ISD, salve le limitazioni di responsabilità di cui ai precedenti punti dall'1.6.1 all'1.6.3., è pertanto limitata all'entità del danno che si sarebbe verificato nel caso di una conservazione adeguata, almeno giornaliera, dei dati da parte del cliente.

1.7. Riservatezza, protezione dei dati

1.7.1. Per "informazioni riservate" si intendono tutte le informazioni che ci riguardano (ad es. dati, documenti, disegni, campioni e know-how), che ISD mette/ha messo a disposizione del cliente in relazione al contratto stipulato con ISD e/o alle trattative connesse a tale contratto e che sono indicate come riservate o che sono, in base alla loro natura, chiaramente riservate, nonché tutti i segreti commerciali ai sensi dell'art. 98 del D. Lgs. del 10/02/2005, n. 30, anche nel caso in cui non dovessimo aver adottato "misure da ritenersi ragionevolmente adeguate a mantenere segrete" le informazioni, ai sensi dell'art. 98, comma 1, lett. c) del D. Lgs. del 10/02/2005, n. 30. È irrilevante se e su quale dispositivo siano riportate le Informazioni riservate, incluse in particolare le informazioni trasmesse verbalmente.

1.7.2. Il cliente è tenuto a trattare le informazioni riservate rigorosamente con riservatezza e a non trasmetterle a terzi o renderle accessibili senza il nostro consenso scritto. Dal presente obbligo di riservatezza sono escluse le informazioni che, per legge o in virtu' di una disposizione dell'autorità giudiziaria, ovvero per ordine di un'autorità (di vigilanza) a ciò autorizzata per espressa previsione di legge o di provvedimento dell'autorità amministrativa, devono essere rese note, entro i limiti di tale obbligo di divulgazione. In questo caso, il cliente deve immediatamente informare ISD di tale obbligo, nei limiti consentiti dalla legge. Inoltre, il cliente divulgherà le informazioni riservate esclusivamente ai propri collaboratori che devono conoscerle ai fini dell'esecuzione del contratto, obbligandoli, nei limiti consentiti dalla normativa giuslavoristica, a mantenere la riservatezza anche nel periodo successivo alla cessazione del rapporto di lavoro. La divulgazione delle informazioni ai consulenti è consentita solo se essi siano legalmente vincolati al segreto professionale o siano stati precedentemente obbligati all'osservanza del vincolo di riservatezza.

1.7.3. Il cliente dovrà adottare misure adeguate alla tutela delle informazioni riservate, soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo di un'appropriata tecnologia per la sicurezza dei dati.

1.7.4. L'obbligo di riservatezza entra in vigore al momento della stipula del contratto e termina cinque anni dopo la cessazione del rapporto commerciale.

1.7.5. ISD è tenuta, come il cliente, a raccogliere ed elaborare i dati relativi alla stipula e all'esecuzione del contratto esclusivamente secondo le disposizioni di legge.

1.7.6. Per maggiori dettagli, si consiglia di consultare l'informativa di ISD sulla privacy, che il cliente può scaricare dal sito web di ISD all'indirizzo www.isdgroup.com.

1.8. Compensazione, diritti di ritenzione

1.8.1. Il cliente ha la facoltà di compensare i crediti vantati da ISD solo se il suo controcredito è incontestato, accettato da ISD o accertato con sentenza passata in giudicato o in corso di causa matura per la decisione, oppure se il suo controcredito deriva dallo stesso rapporto contrattuale da cui deriva il credito di ISD.

1.8.2. Lo stesso si applica all'esercizio del diritto di rifiutare la prestazione o del diritto di ritenzione.

1.9. Luogo dell'adempimento, scelta della legge applicabile, foro competente

1.9.1. Il luogo dell'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali reciproci è Bolzano, Italia.

1.9.2. Si applica esclusivamente il diritto italiano, con esclusione della Convenzione sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili (CISG).

1.9.3. Il foro esclusivamente competente è il Tribunale di Bolzano oppure, a nostra discrezione, il foro della sede commerciale del cliente.

1.10. Allegati del contratto, forma scritta, clausola di salvaguardia

1.10.1. Tutti gli allegati a cui si fa riferimento nel contratto o nelle presenti CGC sono parti integranti del contratto.

1.10.2. Le modifiche e le integrazioni del contratto o delle presenti CGC richiedono la forma scritta. Ciò vale anche per la modifica o l'annullamento della presente clausola e per una sua deroga.

1.10.3. L'inefficacia di singole disposizioni del contratto o delle presenti CGC non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Le parti contraenti si impegnano a sostituire la disposizione inefficace con una efficace che si avvicini il più possibile al significato economico voluto dalle parti mediante la disposizione inefficace.

2. Disposizioni speciali per la concessione permanente di software standard e/o hardware (licenze perpetue).

2.1. Oggetto del contratto

2.1.1. Con la stipulazione del contratto, ISD si impegna alla cessione permanente del software standard, oggetto del contratto, sotto forma di codice oggetto compresa la relativa documentazione per l'utente in formato digitale ("software del contratto"), con la concessione dei diritti d'uso descritti al punto 2.3, e al trasferimento di proprietà dei componenti hardware, oggetto del contratto ("hardware del contratto"), al cliente. La cessione del software del contratto può essere effettuata anche fornendo al cliente un accesso online. Il cliente si impegna a corrispondere a ISD il prezzo concordato.

2.1.2. La qualità e la funzionalità del software del contratto e dell'hardware del contratto che ISD deve fornire viene definita in modo esaustivo nell'offerta di ISD. Inoltre, il cliente può accedere alla guida online che descrive in modo dettagliato il software del contratto. Su richiesta, ISD invierà gratuitamente tale guida al cliente. ISD non verificherà né l'utilizzo concreto del software e dell'hardware del contratto previsto dal cliente, né la loro compatibilità con i sistemi hardware e software esistenti del cliente. Le informazioni contenute nella descrizione del prodotto sono accordi relativi alle sue caratteristiche e non costituiscono una garanzia . La garanzia viene concessa solo in casi eccezionali, se essa è stata espressamente definita come tale da ISD.

2.1.3. I servizi di installazione e configurazione o altri servizi di configurazione personalizzata, nonché i servizi relativi alla formazione, alla manutenzione e all'assistenza o altri servizi sono oggetto del contratto solo se ciò viene espressamente concordato per iscritto.

2.2. Consegna

2.2.1. Il software e l'hardware del contratto saranno consegnati generalmente entro 7 giorni lavorativi dopo la conclusione del contratto ("termine di consegna").

2.2.2. La consegna del software del contratto avviene tramite la messa a disposizione per il download, da parte di ISD e nei confronti del cliente, del software del contratto nella homepage di ISD in conformità delle seguenti disposizioni. Solo in casi eccezionali e previo accordo separato tra le parti, ISD consegnerà al cliente una copia del software del contratto su DVD.

2.2.3. ISD consentirà al cliente di accedere, per il download del software del contratto, all'area riservata della sua pagina internet e comunicherà al cliente, entro il termine di consegna, una chiave di licenza inizialmente provvisoria. Questa chiave di licenza provvisoria consente al cliente di utilizzare il software del contratto in conformità a quanto stabilito nel contratto stesso fino alla fine del terzo mese, dopo il primo rilascio della chiave di licenza provvisoria. Se vengono concordati i termini di pagamento, la chiave di licenza provvisoria per l'uso sarà concessa fino alla data concordata per il ricevimento del pagamento finale oppure sarà prolungata gradualmente. Dopo il pagamento completo del prezzo di acquisto da parte del cliente, ISD comunicherà al cliente entro due settimane una chiave di licenza definitiva, che gli consentirà di utilizzare in modo permanente il software del contratto in conformità a quanto stabilito nel contratto.

2.2.4. L'hardware del contratto viene consegnato imballato e la consegna sarà "franco domicilio" come nel caso di una vendita a distanza.

2.3. Diritti d'uso

2.3.1. Il software del contratto è protetto da copyright. I diritti d'uso del software del contratto concessi da ISD al cliente sono di seguito elencati in via esaustiva. Al cliente non spetteranno altri diritti d'uso o diritti di utilizzazione economica del software del contratto.

2.3.2. Il cliente riceve, subordinatamente all'integrale pagamento del prezzo di acquisto, un diritto non esclusivo e illimitato nel tempo all'utilizzo del software del contratto, tuttavia solo per un utilizzo all'interno dell'Unione Europea. Tale diritto all'utilizzo del software del contratto comprende la sua installazione e il suo utilizzo ordinario da parte del cliente.

2.3.3. Il software del contratto, anche in rete, può essere utilizzato contemporaneamente solo da un numero massimo di persone fisiche corrispondente al numero di licenze acquistate dal cliente. Il numero di licenze nonché le modalità e l'entità dell'utilizzo sono stabilite per il resto dal certificato di licenza.

2.3.4. Il cliente è autorizzato a effettuare una copia di backup se ciò è necessario per garantire l'utilizzo futuro in conformità a quanto stabilito dal contratto. Il cliente dovrà apporre in modo visibile sulla copia di backup creata la scritta "Copia di backup" e un avviso di copyright del produttore.

2.3.5. Altri diritti spettanti al cliente ai sensi dell'art. 64-bis e seguenti della legge del 22/04/1941, n. 633, rimangono altrettanto inalterati.

2.3.6. Il cliente è autorizzato a cedere in modo permanente a terzi la copia acquisita del software del contratto consegnando il certificato di licenza, la chiave di licenza definitiva e la documentazione. In questo caso deve rinunciare completamente all'utilizzo del software del contratto, rimuovere tutte le copie installate del software del contratto dai suoi computer e cancellare tutte le copie presenti su altri dispositivi di memoria o consegnarle a ISD. Su richiesta di ISD, il cliente dovrà confermare per iscritto a ISD la completa attuazione delle misure sopra citate. Inoltre, il cliente dovrà concordare espressamente con il soggetto terzo il rispetto dell'entità della concessione dei diritti secondo il punto 2.3., in particolare per quanto riguarda la limitazione territoriale dei diritti d'uso. Egli comunicherà per iscritto a ISD il nome e l'indirizzo completo del soggetto terzo cessionario. In caso di cessione del software del contratto a terzi, ISD non è obbligata ad alcuna collaborazione; tuttavia, nel caso in cui tale collaborazione sia richiesta dal cliente, ISD avrà diritto a un compenso da concordare separatamente. Il contratto di manutenzione non subisce alcuna modifica in caso di cessione a terzi. È esclusa la cessione dei diritti e degli obblighi previsti dal contratto di manutenzione. Si applicano i termini di preavviso concordati di cui al punto 4.6.2.

2.3.7. In nessun caso il cliente avrà il diritto di concedere a noleggio o di sub licenziare in altro modo il software del contratto acquistato, di riprodurlo o di renderlo accessibile al pubblico, via cavo o wireless, o di metterlo a disposizione di terzi in un modo diverso da quello previsto dal punto 2.3.6, sia a pagamento che gratuitamente, ad esempio attraverso l'Application Service Providing o come "Software as a Service".

2.3.8. Le note di copyright, i numeri di serie e le altre caratteristiche che servono a identificare il programma non possono essere rimosse dal software del contratto o modificate.

2.3.9. ISD controlla la non violazione dei suoi diritti d'uso da parte del cliente con un contatore sommario ovvero un gestore di licenze.

2.3.10. Per ogni singola violazione dei propri obblighi secondo il punto 2.3, ISD potrà esigere dal cliente il pagamento di una penale contrattuale forfettaria di € 20.000,00, a prescindere da una colpa per tale violazione. L'applicazione della penale contrattuale forfettaria da parte di ISD non pregiudica la facoltà di ISD di ricorrere con azione inibitoria e, in caso di comportamento colposo del cliente, di richiedere il risarcimento del danno ulteriore. La penale contrattuale forfettaria sarà computata alla richiesta di ISD di risarcimento dei danni ulteriori.

2.3.11. Il diritto provvisorio di utilizzo del software del contratto concesso al cliente con l'invio della chiave di licenza provvisoria è limitato nel tempo fino alla fine del terzo mese successivo al primo rilascio della chiave di licenza provvisoria; decorso tale periodo, il diritto si estinguerà automaticamente. Se vengono concordati termini di pagamento, la chiave di licenza provvisoria sarà limitata nel tempo fino alla data concordata per il ricevimento del pagamento finale o verrà gradualmente prolungata. Per il resto, tutte le disposizioni di cui al punto 2.3 si applicheranno al diritto provvisorio di utilizzo del software del contratto.

2.4. Garanzia, responsabilità

2.4.1. I nostri obblighi di garanzia per i vizi della cosa e i vizi giuridici del software del contratto e dell'hardware del contratto ("oggetto della fornitura") sono disciplinati dalle disposizioni di legge, salvo quanto diversamente stabilito di seguito.

2.4.2. Il cliente è tenuto a controllare l'oggetto della fornitura subito dopo la consegna per individuare eventuali vizi riconoscibili, e a comunicarli immediatamente a ISD per iscritto. Diversamente la garanzia per tali vizi dovrà ritenersi esclusa. Lo stesso vale se il vizio si manifesta in un momento successivo.

2.4.3. La scelta del tipo di prestazione di garanzia (eliminazione dei vizi o consegna successiva) spetta a ISD. In caso di vizi di natura giuridica, a discrezione di ISD, al cliente verrà concessa a sua scelta la possibilità di utilizzare l'oggetto della fornitura in modo giuridicamente inoppugnabile ovvero di modificarlo in modo tale da non violare più i diritti di terzi.

2.4.4. Il periodo di validità della garanzia è fissato a 12 mesi e decorre dalla consegna dell'oggetto della fornitura.

2.4.5. Non sono considerati vizi i difetti che si manifestano se l'oggetto della fornitura viene utilizzato in un ambiente hardware o software non compatibile con i requisiti previsti dal contratto.

2.4.6. Anche in caso di garanzia, il diritto al risarcimento dei danni o al rimborso delle spese superflue sostenute spetterà al cliente esclusivamente secondo le condizioni e limitazioni di cui al punto 1.6.

2.4.7. Inoltre, per il software del contratto valgono le seguenti disposizioni:

2.4.7.1. ISD non garantisce la correttezza dei dati esterni, come ad esempio i dati di progettazione dei componenti, che vengono forniti dal singolo produttore e che vengono resi accessibili al cliente con l'oggetto della fornitura. È responsabilità del cliente verificare personalmente la correttezza e l'attualità di tali dati.

2.4.7.2. ISD può effettuare, a propria discrezione, una prestazione di garanzia fornendo al cliente un aggiornamento dotato di una routine di installazione automatica da scaricare dalla nostra homepage e offrendo al cliente assistenza telefonica per risolvere eventuali problemi di installazione.

2.4.7.3. nel caso di una prestazione di garanzia, ISD può chiedere al cliente di adottare una versione più recente del software del contratto, a meno che ciò non comporti un sacrificio non sostenibile per il cliente.

2.4.7.4. se è in essere anche un contratto di manutenzione con il cliente, il termine per l'eliminazione dei vizi si baserà sui tempi di reazione e di esecuzione concordati in tale contratto.

2.4.7.5. Il cliente decade dai diritti di garanzia se lo stesso o terzi hanno apportato modifiche al software acquistato che ISD non ha preventivamente ed espressamente approvato per iscritto, a meno che il cliente dimostri che tali modifiche non siano la causa del vizio manifestatosi e non comportino un aumento del lavoro per il servizio di manutenzione. Ciò non comporta alcuna autorizzazione del cliente ad apportare modifiche al software.

2.5. Riserva di proprietà

2.5.1. ISD si riserva la proprietà sugli articoli da trasferire al cliente in base al contratto stipulato ("merce sottoposta al riservato dominio") fino all'avvenuto integrale pagamento da parte del cliente dei crediti di ISD nei suoi confronti ("crediti garantiti"). I crediti garantiti sono tutti i crediti attuali e futuri derivanti dal rapporto commerciale con il cliente, compresi i crediti a saldo del conto corrente.

2.5.2. Il cliente ha il diritto di disporre della merce sottoposta a riserva di proprietà nelle ordinarie transazioni commerciali, a condizione che non sia in ritardo con il pagamento. Ciò non si applica se e nella misura in cui tra il cliente e i suoi acquirenti è stato concordato un divieto di cessione del credito relativo al prezzo di acquisto o alla remunerazione del cliente.

2.5.3. In caso di cessione della merce sottoposta a riservato dominio, il cliente cede anticipatamente a ISD, a titolo di garanzia, i suoi crediti nei confronti dei suoi acquirenti o di terzi derivanti dalla rivendita per un importo pari ai crediti garantiti. ISD accetterà la cessione. Se la merce sottoposta a riservato dominio viene venduta insieme ad altri articoli ad un prezzo complessivo, la cessione sarà limitata all'importo della fattura del cliente corrispondente a quanto dovuto per la merce ceduta sottoposta a riservato dominio.

2.5.4. Il cliente può riscuotere per ISD, a suo nome e per proprio conto, i crediti ceduti a ISD, a meno che tale autorizzazione non venga revocata da ISD. Resta in ogni caso salvo il diritto di ISD di riscuotere personalmente i crediti ceduti.

2.5.5. Su richiesta del cliente, ISD si impegna a svincolare le garanzie che le spettano in base alle disposizioni di cui sopra qualora il valore realizzabile con le garanzie superi il 110% o il valore stimato della merce sottoposta a riservato dominio superi il 150% dei crediti da garantire. L'individuazione della merce da svincolare sottoposta a riservato dominio spetta a ISD.

2.6. Provvedimento cautelare, diritto di Audit

2.6.1. Il cliente dovrà adottare misure idonee a tutelare il software del contratto ed eventualmente anche la chiave di licenza per l'accesso online dall'accesso da parte di soggetti terzi non autorizzati. In particolare, tutte le copie del software del contratto e la chiave di licenza devono essere conservate in un luogo protetto.

2.6.2. Su richiesta di ISD il cliente consentirà di verificare il corretto utilizzo del software del contratto, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo del software del contratto nelle modalità e nella quantità definite nelle licenze da lui acquistate. A tal fine, il cliente dovrà fornire a ISD informazioni, concedere la possibilità di accedere ai documenti e alla documentazione pertinenti e consentire una verifica dell'ambiente hardware e software utilizzato.

2.6.3. ISD è autorizzata ad effettuare il controllo presso la sede del cliente durante il normale orario di lavoro o farlo eseguire da terzi vincolati all'obbligo di segretezza. ISD farà in modo che le sue attività in loco interferiscano il meno possibile sulle attività aziendali del cliente.

3. Disposizioni speciali per la cessione a tempo determinato del software standard (licenze a noleggio).

3.1. Le condizioni speciali per la cessione a tempo indeterminato del software e/o dell'hardware standard (punto 2) si applicano analogamente alla cessione a tempo determinato del software standard, osservando tuttavia le seguenti disposizioni.

3.2. La concessione dei diritti d'uso (punto 2.3) è limitata alla durata del contratto.

3.3. Il cliente non è autorizzato a cedere a terzi il software del contratto o una copia di backup del software del contratto da lui eventualmente creata. In particolare, non è autorizzato a vendere il software del contratto.

4. Disposizioni Speciali per i servizi di manutenzione

4.1. Oggetto del contratto

4.1.1. L'oggetto del contratto di manutenzione è la manutenzione del software del contratto da parte di ISD. La manutenzione prevede i seguenti servizi:

4.1.1.1. l'eliminazione degli errori nel software del contratto (limitata alla versione più recente e a quella precedente ("ciclo di vita del rilascio") del software del contratto; le versioni precedenti devono essere prima aggiornate dal cliente,

4.1.1.2. l'ulteriore sviluppo del software del contratto (limitato alla versione attuale), nonché

4.1.1.3. l'assistenza telefonica (anche essa è limitata alla versione attuale del software del contratto).

4.2. Correzione degli errori

4.2.1. L'obiettivo della correzione degli errori è quello di ripristinare o mantenere il funzionamento del software del contratto. Di conseguenza, si è in presenza di un errore se il software del contratto non dispone delle suddette funzionalità nell'ambiente di sistema previsto dal contratto e secondo l'utilizzo stabilito, qualora ne derivino conseguenze non trascurabili.

4.2.2. ISD si impegna a correggere gli eventuali errori del software del contratto segnalati dal cliente entro un periodo di tempo ragionevole, secondo quanto previsto dalle seguenti disposizioni. Il periodo di tempo entro il quale ISD può analizzare e correggere gli errori segnalati è ragionevole in assenza di un ritardo colposo, tenendo conto della situazione degli ordini e della disponibilità dei collaboratori idonei.

4.2.3. ISD fornisce servizi per la correzione degli errori in base agli standard di assistenza tipici del settore. Non garantisce l'eliminazione degli errori in generale o entro un certo periodo di tempo. Non vi è inoltre alcun obbligo di garantire una certa disponibilità del software.

4.2.4. Gli errori, così come altre richieste da parte del cliente, devono essere segnalati telefonicamente al servizio di assistenza telefonica o tramite il sistema di ticketing allestito da ISD, indicando la priorità stabilita in base alle stime del cliente.

4.2.5. A discrezione di ISD, è possibile correggere gli errori attraverso le misure seguenti:

4.2.5.1. fornitura del software su supporti di dati o online. Il software deve essere installato dal cliente stesso. Ciò comprende normalmente la cessione di componenti software ("patch"), ma può anche comprendere la cessione del software completo, il che richiede una nuova installazione;

4.2.5.2. correzione degli errori tramite accesso da remoto ai sistemi del cliente, attraverso il quale è possibile modificare il software o cambiare le impostazioni del software stesso;

4.2.5.3. proposta al cliente di aggirare gli errori o di correggerli;

4.2.6. l'eventuale violazione degli obblighi di ISD previsti dal contratto di manutenzione dovuta al mancato rispetto dei tempi di reazione sarà determinata in base alla priorità dell'errore oggettivamente stabilita, indipendentemente dalla stima del cliente.

4.3. Ulteriori sviluppi

4.3.1. ISD si impegna a ottimizzare costantemente il software del contratto. Questo ulteriore sviluppo può comportare un ampliamento e/o una modifica del software con la conseguenza che verranno rese disponibili nuove funzionalità, le funzionalità esistenti verranno ottimizzate nel processo e/o nell'interfaccia utente o la gestione dei dati verrà adattata al progresso della tecnica.

4.3.2. ISD metterà a disposizione del cliente ulteriori sviluppi del software del contratto, in parte senza ulteriori obblighi di pagamento, a seconda dell'entità dell'ulteriore sviluppo. Altri sviluppi più ampi, in particolare quelli con cui vengono forniti i nuovi moduli del software del contratto, sono a pagamento. Non vi è alcun diritto ad uno sviluppo ulteriore specifico.

4.4. Assistenza telefonica

4.4.1. ISD assisterà il cliente telefonicamente o tramite manutenzione da remoto ("accesso remoto") in merito all'utilizzo del software del contratto e in caso di errori del software del contratto.

4.4.2. Il servizio di assistenza telefonica di ISD è raggiungibile durante il normale orario lavorativo di ISD (dal lunedì al giovedì tra le 8.00 e le 17.00 e il venerdì tra le 8.00 e le 15.00, esclusi i giorni festivi della Renania Settentrionale-Vestfalia) ai numeri di telefono pubblicati sulla homepage di ISD. In casi eccezionali, ISD può sospendere la reperibilità del servizio di assistenza telefonica per un massimo di cinque giorni lavorativi, a condizione di averne dato comunicazione al cliente con almeno due settimane di anticipo.

4.5. Prestazioni non dovute

4.5.1. In base al contratto di manutenzione, se non diversamente concordato per iscritto nei singoli casi, non si ha diritto alle seguenti prestazioni:

4.5.1.1. adattamento del software del contratto alle versioni utilizzate da altri utenti (ad esempio integrando nuovi o altri moduli del software del contratto) o adattamenti personalizzati del software del contratto alle esigenze del cliente,

4.5.1.2. consulenza relativa all'installazione del software del contratto e agli aggiornamenti,

4.5.1.3. istruzione e formazione degli utenti del software del contratto,

4.5.1.4. consulenza presso la sede del cliente o al di fuori degli orari di lavoro del servizio di assistenza telefonica, indicati al punto 4.4.2,

4.5.1.5. adattamento del software a un ambiente hardware o software modificato, compreso l'adattamento a sistemi operativi modificati,

4.5.1.6. eliminazione degli errori dall'area di rischio del cliente, in particolare degli errori causati dall'utilizzo non corretto o dalla modifica del software del contratto, dalla contaminazione dei componenti del software con virus del computer, dall'utilizzo di supporti di dati non idonei, da condizioni di funzionamento anomale non conformi a quanto concordato contrattualmente, da hardware difettoso, da black-out o guasti alle linee di trasmissione dei dati, da errori dovuti alla carente sicurezza delle informazioni, a condizioni ambientali non idonee nel luogo di funzionamento del software e a cause di forza maggiore,

4.5.1.7. correzione di errori derivanti dagli adattamenti del software del contratto o delle sue parti da parte del cliente o, su sua richiesta, da parte di terzi,

4.5.1.8. manutenzione di soluzioni specifiche del cliente come macro, varianti, interfacce speciali o automazioni che non rientrano nei moduli standard di ISD. Ciò vale anche se queste sono state generate con gli strumenti software standard di ISD.

4.5.2. L'elenco non è esaustivo. Dalla mancata indicazione di prestazioni non si può evincere che tali prestazioni siano oggetto degli obblighi contrattuali di ISD. Le prestazioni che non sono oggetto del contratto di manutenzione saranno retribuite separatamente in base al listino prezzi di ISD in vigore in quel determinato momento. Restano inalterati i diritti del cliente a fronte della garanzia dovuta da ISD come da contratto.

4.5.3. Il canone di manutenzione per le prestazioni dovute da ISD ammonta generalmente al 22% annuo del rispettivo prezzo di listino valido al momento dell'acquisto. Il canone di manutenzione indicato nelle rispettive conferme d'ordine o nelle informazioni sulla manutenzione del software è vincolante. In aggiunta verrà addebitata in fattura l'IVA applicabile in quel momento. Il canone di manutenzione sarà fatturato annualmente in anticipo e dovrà essere pagato 14 giorni dopo l'emissione della fattura. Tutti i moduli acquistati dal cliente saranno inclusi nel calcolo del canone di manutenzione. Se il cliente acquista successivamente ulteriori moduli del software, il canone di manutenzione aumenterà di conseguenza dopo la consegna degli ulteriori moduli.

4.5.4. ISD si riserva il diritto di adeguare i canoni di manutenzione per tutti i moduli acquistati dal cliente mediante una dichiarazione unilaterale di aumento il 1° gennaio di ogni anno, ma non prima della scadenza della durata minima concordata al momento della stipula del contratto, con valutazione equitativa e tenendo conto in particolare dell'aumento generale dei prezzi, ma non oltre il canone abituale per i nuovi clienti. È esclusa la risoluzione del contratto senza preavviso da parte del cliente in seguito ad aumenti di prezzo.

4.6. Durata del contratto e termini di preavviso

4.6.1. La manutenzione inizia con la consegna del software del contratto. Il momento esatto è specificato nella conferma dell'ordine.

4.6.2. Il contratto di manutenzione ha generalmente una durata di 24 mesi a partire dall'emissione della prima fattura relativa al canone di manutenzione. La durata del contratto indicata nella conferma dell'ordine o nelle informazioni relative alla manutenzione del software è vincolante. Il contratto di manutenzione viene automaticamente prolungato di 12 mesi, a meno che una delle parti non receda dal contratto con un preavviso di 3 mesi rispetto alla scadenza del rispettivo termine. La disdetta deve essere comunicata tramite lettera raccomandata e deve pervenire alla parte contraente entro il terzo giorno lavorativo del primo mese del periodo di preavviso.

4.6.3. Il contratto di manutenzione viene automaticamente prorogato di almeno 24 mesi in caso di successivo acquisto di uno o più moduli software inclusi nel contratto di manutenzione. Tale proroga avrà luogo anche se la quantità dei moduli software soggetti a manutenzione dovesse cambiare per altri motivi.

4.6.4. Resta inalterato il diritto di entrambe le parti di recedere dal contratto di manutenzione per giusta causa. Questo diritto spetta a ISD in particolare se il cliente è in ritardo di almeno di tre mesi con un pagamento dovuto.

4.7. Rifiuto della prestazione da parte di ISD

4.7.1. Se il cliente è in arretrato con il pagamento del canone di manutenzione, ISD potrà sospendere i servizi di manutenzione fino al completo pagamento degli arretrati, senza che siano necessari ulteriori presupposti di mora. Inoltre, ISD potrà esigere mensilmente interessi di mora pari all'1% del canone di manutenzione annuale.

4.8. Obblighi di collaborazione del cliente

4.8.1. Per favorire un disbrigo mirato ed efficace, il cliente deve nominare una o più persone di riferimento centrali (amministratori) in grado di descrivere con precisione gli errori del software del contratto, di applicare le istruzioni di ISD e di trasmettere internamente al cliente le informazioni fornite da ISD.

4.8.2. Il cliente dovrà fornire gratuitamente a ISD il tempo di calcolo necessario per il servizio di manutenzione. Prima di ogni servizio di manutenzione, il cliente dovrà effettuare un ulteriore, tempestivo e completo backup dei dati.

4.8.3. Se necessario, per tutta la durata dei servizi di manutenzione, dovranno essere interrotte altre operazioni svolte con il sistema di elaborazione dati.

4.8.4. Nel caso in cui ISD fornisca servizi di manutenzione per l'esecuzione dei quali ISD deve accedere al sistema informatico del cliente mediante trasmissione di dati a distanza, il cliente dovrà consentire l'accesso al software del contratto tramite una rete di comunicazione (ad esempio Internet). L'accesso mediante trasmissione remota dei dati deve avvenire tramite una connessione sicura in grado di impedire l'accesso non autorizzato da parte di terzi.

4.9. Diritti d'uso

4.9.1. Se ISD fornisce al cliente un software a lungo termine nel corso della manutenzione, ISD concede al cliente i diritti d'uso di tale software nella stessa misura in cui gli erano stati concessi per il software del contratto inizialmente ceduto.

4.9.2. Per i software indipendenti, il cliente riceve questi diritti con condizione risolutiva al momento della cessione di ulteriori versioni del software. Con la cessione di un ulteriore software indipendente nel corso della manutenzione, i diritti sulla versione precedentemente ceduta decadono. Fino all'installazione del software ceduto, il cliente dovrà tollerare l'uso della versione precedente nei limiti descritti al punto 4.9.1.

4.9.3. Le disposizioni ai punti 4.9.1 e 4.9.2 si applicano anche ai servizi forniti da ISD in occasione di una prestazione successiva o effettuata per cortesia.

4.10. Servizi difettosi, responsabilità

4.10.1. Se ISD fornisce una prestazione contrattuale difettosa, ISD ha innanzitutto il diritto e l'obbligo di svolgere un'ulteriore prestazione, cioè di rimediare alla prestazione contrattuale difettosa secondo quanto previsto dal contratto entro un periodo di tempo ragionevole.

4.10.2. Se il cliente chiede un risarcimento dei danni o il rimborso di spese inutili, ISD è tenuta a rispondere solo ai sensi del punto 1.6 delle presenti CGC.

5. Disposizioni speciali per i servizi di consulenza (compresi i corsi di formazione)

5.1. Oggetto del contratto

5.1.1. Con il conferimento dell'incarico di consulenza, ISD si impegna a fornire al cliente i servizi previsti dal contratto. Il cliente si impegna a pagare a ISD il compenso concordato.

5.1.2. L'entità dell'incarico viene infine determinata dalla conferma dell'ordine e dalla descrizione del progetto, a condizione che la conferma dell'ordine vi faccia riferimento.

5.1.3. Il contratto di consulenza è un contratto d'opera ai sensi dell'art. 2222 del Codice Civile. I servizi previsti dall'appalto non sono oggetto del contratto d'opera. ISD non è tenuta a garantire il risultato per quanto riguarda i servizi contrattuali.

5.2. Fornitura di servizi, scadenze, ritardo nell'accettazione

5.2.1. ISD fornirà i servizi contrattuali nel rispetto delle regole della tecnica generalmente riconosciute e con personale qualificato.

5.2.2. Se il termine di esecuzione non è stabilito nella conferma d'ordine, le prestazioni contrattuali contenute nell'ordine dovranno essere fornite entro 6 mesi dal ricevimento della conferma dell'ordine, a condizione che il contratto si perfezioni con la conferma dell'ordine.

5.2.3. Se il cliente è in ritardo con l'accettazione dei servizi contrattuali, ISD può esigere il compenso pattuito per i servizi contrattuali non forniti a causa del ritardo, senza l'obbligo di compiere un'ulteriore prestazione. ISD si farà accreditare il valore di ciò che ISD risparmia in seguito alla mancata fornitura dei servizi contrattuali ("spese risparmiate") o che acquisisce attraverso un altro utilizzo dei suoi servizi o che omette intenzionalmente di acquisire. ISD calcolerà tali spese risparmiate con una detrazione forfettaria del 5% del compenso netto concordato, a meno che il cliente non dimostri a ISD che le spese risparmiate sono superiori.

5.2.4. Il referente del cliente per tutte le questioni relative ai servizi contrattuali è esclusivamente il responsabile di progetto di ISD nominato da ISD. Ciò vale anche nel caso in cui i dipendenti di ISD effettuino prestazioni presso i locali del cliente. Il cliente non è autorizzato a impartire loro istruzioni.

5.2.5. Il cliente dovrà supportare ISD adeguatamente durante la fornitura dei servizi contrattuali. In particolare, dovrà fornire le specifiche, le informazioni, i documenti e/o i dati necessari in modo completo e in tempo utile. Se necessario, il cliente metterà a disposizione di ISD l'infrastruttura tecnica richiesta, l'accesso alle sue attività commerciali e i locali necessari.

5.2.6. Se il cliente posticipa un appuntamento con breve preavviso, si applicano i seguenti costi di cancellazione:

5.2.6.1. disdetta entro 14 giorni prima dell'appuntamento: 50 %;

5.2.6.2. disdetta entro 7 giorni prima dell'appuntamento: 95 %.

5.3. Corsi di formazione

5.3.1. I corsi di formazione ai sensi delle presenti CGC sono assistenze operative e corsi di formazione per gli utenti forniti al cliente o ai suoi dipendenti, sulla base di un ordine separato.

5.3.2. I corsi di formazione si svolgono sempre sulla base della versione attuale del software del contratto. Le spese relative a un corso di formazione, che si deve svolgere sulla base di una versione precedente, sono a carico del cliente.

5.4. Diritti d'uso

5.4.1. I risultati del lavoro (ad es. materiale per il corso di formazione, documentazione, istruzioni di installazione o di lavoro, ecc.) derivanti dalla fornitura dei servizi contrattuali sono riservati e protetti da copyright. I diritti d'uso concessi al cliente da ISD per questi risultati di lavoro sono elencati in modo esaustivo qui di seguito. Al cliente non spettano ulteriori diritti d'uso o altri diritti di utilizzazione economica.

5.4.2. Il cliente riceve, con condizione sospensiva, previo pagamento integrale del compenso concordato per i servizi contrattuali, un diritto non esclusivo, illimitato nel tempo relativo all'utilizzo dei risultati del lavoro per i propri scopi.

5.4.3. Il cliente non è autorizzato a cedere a terzi i risultati del lavoro a titolo oneroso o gratuito o a renderli pubblicamente accessibili.

5.4.4. Le note di copyright, i numeri di serie e altre caratteristiche che servono a identificare l'origine non possono essere rimosse dai risultati del lavoro o modificate.

5.5. Compenso

5.5.1. Il compenso che il cliente dovrà corrispondere si baserà sul tempo effettivamente impiegato da ISD per la fornitura dei servizi contrattuali. Tale importo sarà calcolato con la tariffa giornaliera o con quella di mezza giornata indicata nella conferma d'ordine. La tariffa giornaliera sarà pagata per ogni giornata lavorativa iniziata. Una mezza giornata lavorativa corrisponde a un periodo di lavoro di 4 ore, mentre una giornata lavorativa corrisponde a un periodo di lavoro di 8 ore.

5.5.2. Se nella conferma dell'ordine o nella descrizione del progetto è indicato un certo numero di giornate lavorative, ciò corrisponderà alla stima provvisoria ed interna dei costi di ISD. Tale stima dei costi non è vincolante e non rappresenta né un prezzo minimo né un limite massimo di costo.

5.5.3. Nel caso in cui ISD debba ricorrere a servizi aggiuntivi per la fornitura dei servizi contrattuali, il cliente dovrà sostenere i relativi costi, come indicato nella conferma dell'ordine.

5.5.4. ISD presenterà al cliente una fattura intermedia dopo il raggiungimento di un volume di giornate lavorative pari a 20, o, in alternativa, mensilmente, che dovrà essere immediatamente pagato senza alcuna detrazione. Di norma, ISD presenterà la fattura finale entro un mese dal completamento del progetto. Anche tale fattura dovrà essere immediatamente pagata senza alcuna detrazione.

5.6. Prestazioni difettose, responsabilità

5.6.1. Se ISD fornisce una prestazione contrattuale difettosa, ISD ha innanzitutto il diritto e l'obbligo di fornire un'ulteriore prestazione, ossia di rimediare alla prestazione contrattuale difettosa in base a quanto previsto dal contratto entro un periodo di tempo ragionevole.

5.6.2. Se il cliente chiede un risarcimento dei danni o il rimborso di spese superflue sostenute, ISD è tenuta a rispondere solamente secondo quanto stabilito al punto 1.6 delle presenti CGC.

5.7. Fornitura di servizi da parte della società tedesca ISD Software und Systeme GmbH

Spetta a ISD il diritto di far adempiere tutti gli obblighi concordati in base al rispettivo contratto con il cliente o alle presenti CGC da ISD Software und Systeme GmbH, Hauert 4, D-44227 Dortmund, HRB 4601, Tribunale di prima istanza di Dortmund, o di farsi rappresentare in tal senso. Il cliente presta a tal fine il proprio consenso.