

## 1 Generale

- 1.a I seguenti Termini e condizioni generali ("TCG") di DESIGNA ITALIA S.R.L. ("DESIGNA") si applicano a tutti i rapporti contrattuali tra il Cliente e DESIGNA e/o le sue filiali, indipendentemente dalle modalità di conclusione del contratto. Esse si applicano anche a ulteriori consegne o servizi. Le disposizioni speciali concordate nei singoli contratti all'interno di un rapporto contrattuale avranno la precedenza sulle presenti TCG. I termini e le condizioni divergenti del Cliente si applicheranno solo se accettati per iscritto dall'organo di rappresentanza autorizzato di DESIGNA per conto dell'azienda; in caso contrario, non vincoleranno DESIGNA senza un esplicito riconoscimento scritto, anche se vi si fa riferimento nella lettera d'ordine del Cliente. È espressamente esclusa l'accettazione implicita delle condizioni generali del Cliente.
- 1.b Tutti gli accordi che si discostano e/o integrano le presenti TCG devono essere stipulati per iscritto e richiedono la firma dell'organo autorizzato a rappresentare l'azienda per la loro validità. I dipendenti di DESIGNA non sono autorizzati a stipulare accordi in deroga alle presenti TCG. Pertanto, al Cliente non è consentito avanzare pretese fondate su procure prima facie.
- 1.c DESIGNA si riserva il diritto di modificare le TCG. Il Cliente verrà informato per iscritto di qualsiasi modifica in modo da poter sollevare obiezioni, se necessario. Se non viene sollevata alcuna obiezione entro un mese, la modifica si considera accettata dal Cliente.

## 2 Offerta e accettazione, diritti sui documenti

- 2.a Le offerte e i preventivi di spesa presentati da DESIGNA sono sempre senza impegno e sono preparati dal dipartimento responsabile di DESIGNA al meglio delle sue conoscenze e convinzioni. Essi devono essere esclusivamente intesi come un invito al Cliente a presentare una proposta sulla base del preventivo di Designa, che dovrà essere accettata da quest'ultima al fine di portare alla conclusione di un contratto. L'accettazione da parte di DESIGNA può assumere la forma di una dichiarazione esplicita al Cliente o dell'inizio dell'esecuzione dei servizi commissionati. Le informazioni contenute in brochure o documenti simili o in un'offerta, quali illustrazioni, disegni, descrizioni, dimensioni, pesi, prestazioni e dati di consumo sono solo approssimativi e come tali non vincolanti, a meno che non siano espressamente designati come vincolanti o garantiti. DESIGNA si riserva il diritto di apportare modifiche tecniche e di design. Gli ordini di acquisto effettuati dal Cliente dovranno essere accettati mediante conferma d'ordine scritta da parte di DESIGNA, da recapitarsi a mezzo posta, fax o e-mail.
- 2.b DESIGNA si riserva tutti i diritti di proprietà e di utilizzo di preventivi di spesa, disegni e altri documenti (di seguito: Documenti). I Documenti possono essere resi accessibili a terzi solo previo consenso di DESIGNA e devono essere immediatamente restituiti a DESIGNA, su richiesta di quest'ultima, qualora l'ordine non venisse effettuato o accettato.

## 3 Termini e date di consegna

- 3.a Nella misura in cui i periodi di consegna e le date di consegna sono concordati come periodi e date vincolanti, questi saranno tali a condizione che i fornitori di DESIGNA effettuino le relative consegne in modo corretto e tempestivo, salvo il caso in cui i fornitori di DESIGNA si siano impegnati a risarcire tutti i danni derivanti da propri ritardi e inesattezze nelle consegne. I termini di consegna decorrono dal giorno in cui l'ordine è stato chiarito in tutti i dettagli e le opere di predisposizione del sito (cfr. clausola 4.d e 4.e) da parte del Cliente sono state completate.
- In caso di successive modifiche o integrazioni dell'ordine, i termini di consegna saranno prorogati di conseguenza. Se si desidera richiedere una dilazione dei termini, questa deve essere espressamente concordata.
- 3.b I prerequisiti per il rispetto delle date di consegna e messa in servizio sono in ogni caso costituiti dall'adempimento degli obblighi del Cliente definiti nella clausola 4.d e 4.e, il ricevimento

tempestivo dei pagamenti rateali concordati, il completamento delle singole fasi del processo di progetto secondo il calendario specificato da DESIGNA e il completamento di qualsiasi procedura di accettazione parziale concordata (accettazione del sito, accettazione del software, accettazione in fabbrica e formazione, se applicabile).

- 3.c Un ulteriore prerequisito per il rispetto delle date di consegna e messa in servizio è rappresentato dal fatto che tutte le questioni tecniche tra DESIGNA e il Cliente siano state definitivamente chiarite e che il Cliente abbia adempiuto a tutti i suoi obblighi, come in particolare la fornitura di tutti i permessi o certificati ufficiali necessari, le approvazioni o i piani e abbia effettuato tutti i pagamenti anticipati concordati. Se i predetti prerequisiti venissero soddisfatti in ritardo, le date di consegna e messa in servizio saranno prorogate in egual misura; ciò non si applica se il ritardo è attribuibile a DESIGNA.
- 3.d A meno che non sia stato espressamente concordato un contratto a prezzo fisso, DESIGNA fatturerà in base alle consegne e ai servizi effettivamente prestati e il materiale sarà fatturato ai prezzi di vendita abituali, comprese eventuali altre spese di cassa; la manodopera sarà fatturata alle tariffe orarie abituali di DESIGNA. I servizi saranno forniti durante il normale orario di lavoro abituale nel settore. Se l'esecuzione del servizio richiedesse attività al di fuori dei normali orari di lavoro, i costi aggiuntivi saranno fatturati separatamente. DESIGNA si riserva il diritto di incaricare terzi per la fornitura di servizi, ove necessario.
- 3.e L'estensione di un ordine da parte del Cliente può essere effettuata sia per iscritto che verbalmente e sarà valida solo se accettata da DESIGNA per iscritto. I termini e le condizioni del contratto esistente si applicheranno quindi, mutatis mutandis all'estensione dell'ordine. Ciò significa anche che in caso di estensioni del sistema, i servizi associati saranno fatturati su base proporzionale. La conferma d'ordine scritta (e la relativa integrazione) è necessaria anche in caso di estensione delle forniture e dei servizi.
- 3.f Nel caso in cui i costi dei materiali aumentino di oltre il 5% in relazione alla rispettiva singola voce del contratto, DESIGNA avrà diritto a un adeguamento del prezzo se e nella misura in cui l'aumento non è attribuibile a DESIGNA.
- 3.g A causa del continuo progresso della tecnica, i prodotti consegnati potranno subire variazioni o scostamenti rispetto a quelli indicati nell'ordine, in particolare per quanto riguarda il materiale e il design.
- 3.h Nel corso del sopralluogo sono consentiti aumenti o diminuzioni fino al 15% della quantità contrattualmente concordata, che saranno presi in considerazione al più tardi nella fattura finale.
- 3.i Se l'acquisto è finanziato tramite leasing e il locatore diventa partner contrattuale, il Cliente sarà responsabile come se avesse concluso il contratto direttamente come partner contrattuale. DESIGNA avrà inoltre facoltà di far valere tutti i diritti derivanti dal presente contratto direttamente nei confronti del Cliente. Nel caso in cui sia necessario ottenere permessi ufficiali per l'esecuzione dell'ordine specifico, il Cliente autorizza espressamente DESIGNA a prendere visione di tali documenti ufficiali. Il Cliente si impegna inoltre a informare tempestivamente DESIGNA di eventuali vincoli che potrebbero ostacolare l'esecuzione del contratto. Nel caso in cui tali informazioni non venissero fornite in tempo utile, DESIGNA avrà il diritto di addebitare al Cliente eventuali costi aggiuntivi derivanti dal predetto ritardo.
- 3.j Il Cliente avrà il diritto di risolvere il contratto per inadempimento solo dopo aver formulato una diffida ad adempiere entro un ragionevole termine, salvi i casi in cui la legge consente la risoluzione immediata. Qualora la consegna dei prodotti finiti non venisse effettuata a causa del mancato pagamento o della mancata predisposizione del sito (cfr. 4.c) da parte del Cliente, DESIGNA si riserva il diritto di addebitare le spese di stoccaggio.
- 3.k In caso di risoluzione del contratto per inadempimento (mancata esecuzione) o per inesatto adempimento, si applica l'art. 1454 of the Codice Civile.
- 3.l Se la fornitura del servizio è parzialmente o totalmente impossibile, si applicano le disposizioni degli artt. 1463 e 1464 del Codice Civile, salvo il disposto dell'art. 1207 del Codice Civile.

#### 4 Consegna e messa in servizio

- 4.a DESIGNA fornisce generalmente beni e servizi. La manodopera che dovrà essere fornita da DESIGNA in relazione alla consegna e all'installazione dei beni dovrà essere espressamente identificata come appalto di lavori al momento dell'ordine. Qualora DESIGNA esegua un appalto di lavori, le relative opere dovranno essere oggetto di accettazione da parte del Cliente in conformità alle seguenti disposizioni.
- 4.b Il rischio passa al Cliente al momento della spedizione della merce franco fabbrica a Bellusco (MB). Ciò si applica anche se la consegna viene effettuata come parte di una fornitura in opera o se il trasporto è organizzato da DESIGNA. Se non diversamente concordato, il luogo di adempimento è la sede legale di DESIGNA. Sono ammesse consegne parziali. La spedizione viene effettuata da terzi. La spedizione avviene per conto del Cliente. L'impiego di subappaltatori è consentito in qualsiasi momento.
- 4.c Nella misura in cui DESIGNA esegua appalti di lavori, le relative opere dovranno essere accettate dal Cliente in conformità alle clausole 4.q. e 4.r. L'esistenza di difetti semplicemente insignificanti non autorizza il Cliente a rifiutare l'accettazione. La messa in funzione dell'impianto comporta l'accettazione se il Cliente non redige un elenco dei difetti entro cinque giorni lavorativi e non lo trasmette a DESIGNA in forma scritta.
- 4.d Il Cliente è responsabile dell'esecuzione tempestiva delle opere di predisposizione del sito (come la posa delle fondamenta, compresi gli ausili per l'installazione forniti, la creazione dell'alimentazione elettrica standardizzata, la creazione delle connessioni di rete tra le sedi dei singoli dispositivi) in conformità alle specifiche di DESIGNA, nonché dell'installazione dei dispositivi necessari per la predisposizione del sito nelle sedi previste.
- 4.e Il Cliente deve provvedere all'esecuzione e al completamento in tempo utile di tutte le seguenti opere di predisposizione necessarie per l'installazione e il montaggio dell'impianto:
- tutti i lavori di preparazione del terreno, le opere civili e altri lavori accessori che non rientrano nell'ambito dei lavori di questo settore, compresa la manodopera qualificata e non qualificata necessaria, i materiali e gli attrezzi per la costruzione;
  - i beni e i materiali necessari per l'installazione e la messa in servizio, come ponteggi, mezzi di sollevamento e altri dispositivi, carburanti e lubrificanti;
  - energia elettrica e acqua nel luogo di utilizzo, compresi gli allacciamenti, il riscaldamento e l'illuminazione, locali sufficientemente ampi, idonei, asciutti e dotati di serratura nel sito di installazione per lo stoccaggio di parti di macchine, apparecchiature, materiali, strumenti, ecc. e locali di lavoro e ricreativi appropriati per il personale di installazione, compresi impianti sanitari adeguati alle circostanze; inoltre, in relazione ai beni di proprietà di DESIGNA e al relativo personale che opera nel sito di installazione, il Cliente dovrà adottare tutte le misure di protezione che adotterebbe per proteggere i propri beni e il proprio personale;
  - indumenti e dispositivi di protezione necessari in relazione alle circostanze particolari nel luogo di installazione e per completare i lavori in tempo utile.
- 4.f Prima dell'inizio dei lavori di installazione, il Cliente dovrà fornire a DESIGNA tutte le informazioni necessarie sull'ubicazione delle linee e condutture occulte relativamente ad impianti elettrici, idraulici e del gas o di altri impianti simili, nonché i dati strutturali necessari, a prescindere da eventuali richieste in tal senso.
- 4.g Prima dell'inizio dell'installazione o del montaggio, i materiali e gli oggetti necessari per l'inizio dei lavori devono essere disponibili nel sito di installazione o di montaggio e tutti i lavori di predisposizione del sito devono essere completati in misura tale da consentire l'inizio dell'installazione e del montaggio nei termini contrattualmente stabiliti e la relativa esecuzione senza interruzioni. Le vie di accesso e il sito di installazione/montaggio devono essere stati livellati e sgomberati.
- 4.h Se l'installazione, l'assemblaggio o il lavoro di messa in servizio vengono ritardati per motivi che esulano dal controllo di DESIGNA, il Cliente dovrà sostenere costi ragionevoli per il tempo di attesa e per eventuali viaggi aggiuntivi del personale di DESIGNA.

- 4.i DESIGNA provvederà alla messa in funzione della merce acquistata collegando i gruppi preassemblati nei luoghi previsti e installando i programmi, a condizione che la messa in funzione sia stata concordata contrattualmente. Ciò non include i lavori per i quali DESIGNA non è abilitata (ad esempio, attività di elettricista - installazioni superiori a 230 volt).
- 4.j A seconda dell'ordine, il software sarà consegnato sul computer centrale virtuale o fisico fornito, tramite trasferimento di dati alla macchina virtuale del Cliente o fornendo un collegamento e dati di accesso alla piattaforma di CLOUD hosting.
- 4.k I servizi di installazione saranno eseguiti da DESIGNA unicamente a fronte di specifici ordini di installazione e saranno fatturati separatamente.
- 4.l Se il contratto prevede il servizio di CLOUD hosting, i sistemi vengono controllati tramite il computer centrale fornito, una postazione di lavoro fornita o tramite i dati di accesso forniti per la piattaforma CLOUD. Per un funzionamento senza problemi dei sistemi è assolutamente necessario che il Cliente invii a DESIGNA, almeno due (2) settimane prima della data di consegna prevista, un catalogo di dati software con i dati di configurazione locale necessari secondo le specifiche di DESIGNA. Qualora il Cliente ometta di ottemperare a tale obbligo o in caso di tardivo adempimento, DESIGNA deciderà se il computer host debba essere consegnato sulla base di una configurazione standard o se la consegna del computer host non debba essere effettuata.
- 4.m Nel caso in cui la fornitura del servizio sia ritardata da eventi non imputabili a DESIGNA, ai suoi rappresentanti legali o ai suoi ausiliari, in particolare se i servizi preparatori del Cliente o di terzi non sono completati nella misura concordata, DESIGNA sarà esonerata dall'obbligo di fornire il servizio per la durata di tali ritardi, senza che il Cliente abbia diritto di chiedere la risoluzione del contratto e/o il risarcimento di eventuali danni o di avanzare qualsiasi altro tipo di rivendicazione nei confronti di DESIGNA. DESIGNA potrà fatturare separatamente al Cliente eventuali spese aggiuntive conseguenti ai predetti ritardi.
- 4.n Se il Cliente è in ritardo con l'accettazione, i conseguenti costi di stoccaggio dei materiali saranno a carico del Cliente. In caso di rifiuto dell'accettazione da parte del Cliente, DESIGNA avrà il diritto di richiedere un pagamento anticipato, da concordarsi col Cliente, non inferiore al 15% dell'importo del contratto.
- 4.o I marchi e le denominazioni dell'hardware standard indicati nel contratto non sono vincolanti per DESIGNA che, a sua discrezione, fornirà i prodotti disponibili sul mercato al momento dell'esecuzione, con caratteristiche corrispondenti alle specifiche indicate nel contratto. Se i programmi software vengono messi in funzione sui computer forniti da DESIGNA, la messa in funzione verrà addebitata separatamente al costo effettivo.
- 4.p Al personale del Cliente sarà fornita una formazione a tantum in merito al funzionamento, alla risoluzione dei problemi e alla manutenzione dei sistemi oggetto del contratto, nella misura concordata dalle parti. La formazione successiva e l'aggiornamento nonché la formazione per i nuovi dipendenti del Cliente saranno fatturate separatamente.
- 4.q DESIGNA notificherà al Cliente il completamento delle opere di installazione e, se non diversamente stabilito nel contratto, entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento di tale notifica dovrà essere eseguito il collaudo finale in contraddittorio col Cliente, da effettuarsi nel corso di un sopralluogo congiunto. In esito a tale sopralluogo verrà redatto il verbale di collaudo finale e accettazione.
- 4.r Se il collaudo finale per l'accettazione da parte del Cliente non venisse effettuato entro il termine di 12 giorni come previsto al punto 4.q, DESIGNA potrà richiedere al Cliente di accettare le opere eseguite fissando un ulteriore termine di 7 giorni lavorativi. Qualora entro tale ulteriore termine il Cliente non abbia espressamente rifiutato l'accettazione indicando almeno un difetto, l'impianto dovrà considerarsi collaudato e accettato dal Cliente. DESIGNA si impegna a richiamare specificamente l'attenzione del Cliente sull'importanza del suo comportamento nella lettera di richiesta. L'accettazione si intende perfezionata anche nel caso in cui il Cliente metta in esercizio l'impianto da accettare e non rifiuti espressamente l'accettazione entro dieci giorni lavorativi dall'avvio dell'esercizio, fatte salve eventuali fasi di prova espressamente concordate.

## **5 Diritti d'uso dei programmi software**

- 5.a Nella misura in cui DESIGNA fornisca al Cliente un software di propria produzione, DESIGNA concederà al Cliente un diritto semplice, non esclusivo e non trasferibile di uso del software specificato nella rispettiva conferma d'ordine, per lo scopo e la durata concordati, alle seguenti condizioni e subordinatamente alla condizione sospensiva dell'integrale pagamento del prezzo stabilito. Tutti gli altri diritti rimarranno in capo a DESIGNA. Pertanto, con il pagamento del compenso, il Cliente acquisisce solo il diritto di utilizzare il software per lo scopo concordato e per la durata del contratto.
- 5.b Il Cliente non è autorizzato a editare o modificare, copiare o riprodurre in altro modo, decodificare, decompilare o trasferire su altri computer il software e la documentazione associata.
- 5.c Il diritto d'uso del software concesso da DESIGNA (licenza software) e necessario per il funzionamento dell'hardware (firmware o software del sistema operativo) può essere trasferito a terzi solo previo consenso scritto di DESIGNA. La licenza software per il software applicativo non è trasferibile in nessun caso. Il Cliente non può concedere sub-licenze né cedere il software a terzi tramite contratti di leasing o altri accordi di trasferimento.
- 5.d Le copie del software consegnato possono essere effettuate solo per scopi di backup e archiviazione o per diagnostica informatica. Le copie dovranno contenere la nota sui diritti di proprietà del software originale e dovranno essere distrutte una volta esaurito il loro scopo. Il Cliente è tenuto a garantire che il software e la documentazione, nonché le relative copie, non siano accessibili a terzi.
- 5.e In caso di consegna di software o di trasferimento di diritti d'uso di programmi di terzi, si applicano i corrispondenti diritti d'uso e le condizioni di licenza del rispettivo produttore. Se, oltre alla consegna del software standard, DESIGNA dovesse anche apportare modifiche specifiche al software (personalizzazione per il Cliente) ciò richiederà un ordine separato che il Cliente dovrà emettere sulla base di una specifica offerta di DESIGNA. Il compenso per tale personalizzazione sarà fatturato separatamente.
- 5.f Sui componenti del software interessati dalla personalizzazione, al Cliente saranno attribuiti i medesimi diritti d'uso concessi per il software standard. Al Cliente non viene concesso alcun ulteriore diritto sul software oggetto di personalizzazione.
- 5.g DESIGNA avrà il diritto, ma non l'obbligo, di integrare i risultati della personalizzazione effettuata per il Cliente in future applicazioni software standard di DESIGNA.
- 5.h Ulteriori dettagli sul tipo e sulla portata dei diritti di utilizzo del software acquisiti dal Cliente sono riportati nei documenti su cui si basa la fornitura del software o che la integrano, ovvero la conferma d'ordine, il contratto d'acquisto o il contratto di acquisto e assistenza o il certificato del sistema e le schede tecniche allegate alla conferma d'ordine. In particolare, questi documenti riportano il numero massimo di front-end autorizzati all'uso e le informazioni sui pacchetti software attivati per il sistema.

## **6 Servizio di CLOUD hosting**

- 6.a Le disposizioni di cui alla presente sezione 6 si applicano al rapporto contrattuale solo se è stato concordato il servizio di hosting su CLOUD di Designa.
- 6.b Se il contratto prevede il servizio di CLOUD hosting, DESIGNA garantirà la disponibilità di un centro dati accessibile via Internet per la parametrizzazione dei sistemi, per l'importazione dei dati delle transazioni dai dispositivi installati (front-end) e per l'output dei report. Se non diversamente concordato e specificato nell'allegato al presente contratto, un numero di utenti sarà configurato da DESIGNA per l'utilizzo del sistema in conformità all'offerta. Il centro di elaborazione dati si trova a Vienna.
- 6.c Se le funzioni del software soggette a licenza sono attivate su un computer centrale, possono essere utilizzate contemporaneamente solo sul numero di terminali/postazioni espressamente

concordato. Il diritto di utilizzo si estende anche all'uso necessario della documentazione o dei manuali relativi al software. Il numero concordato di postazioni di lavoro o computer centrali collegati non deve essere superato in nessun caso.

- 6.d I servizi CLOUD servono esclusivamente a ospitare il software dell'operatore fornito da DESIGNA, che consente al Cliente di accedere ai propri dati del parcheggio gestito dal Cliente. Il software dell'operatore è un software standard che viene fornito insieme al servizio di CLOUD hosting per l'uso continuo.
- 6.e Disponibilità del server
- 6.e.I DESIGNA garantisce una disponibilità media annuale del 99% relativamente al server, alla sua rete e alle interfacce utilizzate per connettersi a Internet, esclusi i tempi di inattività causati da interventi di manutenzione programmata.
- 6.e.II Se i sistemi di parcheggio forniti da DESIGNA al Cliente sono affetti da guasti al server come definito nel presente contratto, i sistemi di parcheggio rimangono fondamentalmente operativi passando automaticamente al funzionamento di emergenza. Il funzionamento di emergenza comporta che in caso di guasti al server o guasti al collegamento tra il server e il parcheggio, il rispettivo sistema di gestione del parcheggio DESIGNA continua a funzionare indipendentemente dal server, con le funzioni di base previste dal sistema di bigliettazione utilizzato. Tuttavia, in questo caso non sono disponibili le seguenti funzioni: conteggio dei posti auto, convalida dei biglietti all'uscita, autorizzazione online della carta di credito, scontistica online, LPR (riconoscimento delle targhe), attività legate al server come le richieste di biglietti, la gestione dei dati anagrafici, la reportistica, il funzionamento del sistema e altre funzioni basate su interfacce con sistemi o software di terzi.
- 6.e.III La rete del Cliente utilizzata per l'implementazione dei servizi contrattuali deve essere separata da qualsiasi altra rete del Cliente mediante misure di protezione antivirus/firewall all'avanguardia. Nessun dispositivo non prodotto, fornito o autorizzato da DESIGNA può essere integrato nella rete del sistema di gestione dei parcheggi DESIGNA senza previa approvazione esplicita di quest'ultima. Le disposizioni del presente articolo si riferiscono allo scambio di dati con la macchina virtuale (VM) in entrambe le direzioni.
- 6.f I canoni annuali comprendono tutte le attività di assistenza interna richiesti da DESIGNA per il servizio CLOUD, al fine di garantire il funzionamento e la disponibilità del servizio. I prezzi indicati non comprendono i costi (che saranno sostenuti dal Cliente) per l'utilizzo di apparecchiature di trasmissione dati e le spese di connessione, né la fornitura e l'installazione dei firewall e dei router VPN (IPSEC) necessari sul lato del sistema di parcheggio. Se necessario, è possibile consultare il fornitore certificato DESIGNA "Anexia Deutschland GmbH".

## **7 Manutenzione dei programmi software**

- 7.a Le seguenti disposizioni della presente sezione 7 sulla manutenzione dei programmi software si applicano solo nel caso in cui le parti contraenti abbiano concordato un servizio corrispondente nel contratto di acquisto e assistenza. Tutti i servizi di cui alla presente sezione saranno forniti solo durante le ore di assistenza, in conformità con il punto 7.d.VII.
- 7.b Nella misura in cui un contratto contenente servizi software viene stipulato tra il Cliente e DESIGNA, il Cliente ha diritto all'assistenza e alla manutenzione dei programmi software in conformità alle disposizioni in esso contenute. Qualora il Cliente emettesse ordini per specifici aggiornamenti software, la corrispondente installazione verrà effettuata previo pagamento della relativa fattura emessa da DESIGNA.

La manutenzione dei programmi software sarà effettuata alla tariffa forfettaria di manutenzione contenuta nel contratto. Per tutta la durata del contratto, DESIGNA garantirà che i servizi di assistenza di cui alle clausole da 7.d e 7.e siano eseguiti da personale adeguatamente qualificato e con la cura e la diligenza appropriate. I servizi di manutenzione da remoto saranno forniti durante l'orario di lavoro di DESIGNA. A discrezione di DESIGNA i servizi di assistenza potranno essere eseguiti presso i locali commerciali del Cliente.

- 7.c Qualora la fornitura di una versione aggiornata o modificata comportasse una limitazione permanente delle funzioni o restrizioni nell'utilizzabilità dei dati generati in precedenza, DESIGNA ne informerà per iscritto il Cliente almeno quattro settimane prima dell'entrata in vigore di tale modifica. Se il Cliente non si oppone, per iscritto, alla modifica entro il termine di due settimane dal ricevimento della relativa comunicazione, la modifica verrà implementata e il software nella versione modificata diventerà parte del contratto. DESIGNA richiamerà l'attenzione del Cliente sul termine di cui sopra e sulle conseguenze della scadenza in caso di mancato esercizio dell'opzione di opposizione alla modifica ogni volta che ne venga comunicata l'introduzione.
- 7.d Risoluzione dei problemi (servizio bug-fix)
- 7.d.I Perché il software fornito in virtù del contratto possa ritenersi affetto da un malfunzionamento che DESIGNA sia tenuta ad eliminare è necessario che il programma in questione presenti un comportamento riproducibile che si discosti dalla corrispondente descrizione delle prestazioni nella rispettiva versione correttamente funzionante. Il difetto sarà eliminato installando un bug-fix, un aggiornamento del software o mediante una soluzione alternativa appropriata.
- 7.d.II I difetti riconosciuti saranno corretti da DESIGNA entro un termine ragionevole. DESIGNA sarà esonerata da tale obbligo qualora la correzione del guasto si rendesse necessaria a causa di una mancata collaborazione da parte del Cliente in conformità a quanto previsto dalla clausola 8 e per tutto il tempo in cui il Cliente ometterà di collaborare.
- 7.d.III DESIGNA è autorizzata in qualsiasi momento ad avvalersi di subappaltatori per l'esecuzione dei servizi di assistenza, senza necessità di autorizzazione da parte del Cliente.
- 7.d.IV Fornitura di un helpdesk
- 7.d.V DESIGNA fornirà un indirizzo e-mail e un numero di telefono centrale per la ricezione delle richieste di assistenza e per i relativi servizi durante i periodi concordati.
- 7.d.VI DESIGNA risponderà alle richieste del Cliente entro un termine ragionevole.
- 7.d.VII Le richieste di assistenza sono classificate secondo tre livelli di urgenza (3=bassa, 2=media, 1=alta). I guasti che impediscono il funzionamento sono assegnati al livello di urgenza 1. I malfunzionamenti gravi che permettono comunque il funzionamento sono assegnati al livello di urgenza 2 e tutte le altre richieste al livello di urgenza 3. Per le richieste di assistenza con livelli di urgenza 1 e 2, DESIGNA garantirà un tempo di risposta di un giorno lavorativo, se la segnalazione di guasto perviene durante il normale orario di ufficio (dalle 08:30 alle 17:30) dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi in Italia), e di tre giorni lavorativi qualora la segnalazione di guasto pervenga in altri momenti; in ogni caso i tempi di risposta verranno calcolati a partire dal momento della notifica da parte del Cliente. Le richieste di livello di urgenza 3 saranno evase entro un periodo di tempo ragionevole.
- 7.d.VIII I servizi di assistenza comprendono la consulenza telefonica o via e-mail sulle applicazioni e l'assistenza in caso di guasti derivanti dall'uso dei prodotti da parte del Cliente e possono essere richiesti solo da personale adeguatamente formato del Cliente.
- 7.d.IX Le modifiche relative ai quotidiani servizi operativi non sono incluse nell'ambito dei servizi di manutenzione del software e vengono addebitati separatamente (ad es. creazione di una nuova tariffa, riconfigurazione di un sistema, ecc.)
- 7.e Servizio di aggiornamento software
- 7.e.I DESIGNA rilascia vari aggiornamenti dei suoi programmi software come parte dei propri servizi di supporto. I servizi di aggiornamento comprendono la fornitura di nuove versioni relative alle funzioni originali del sistema.
- 7.e.II DESIGNA non è tenuta a fornire aggiornamenti del software (ovvero nuove versioni, release o release online) a meno che la fornitura di aggiornamenti o il pagamento di canoni di aggiornamento non sia previsto da uno specifico accordo separato (ad esempio, un contratto per la manutenzione del software).

## 8 Obblighi di cooperazione del Cliente

- 8.a.I Per una rapida ed efficace gestione delle segnalazioni di guasto, il Cliente dovrà indirizzarle a DESIGNA, indicando il proprio numero di contratto e una descrizione del difetto.
- 8.a.II Il Cliente si impegna a seguire le indicazioni e le istruzioni di DESIGNA e a compiere ogni ragionevole sforzo per consentire a DESIGNA di effettuare l'assistenza e la manutenzione, fornendo a DESIGNA informazioni, supporto, materiali e accesso alle risorse operative, nella misura in cui ciò sia necessario e ragionevole; il Cliente si impegna altresì a installare tempestivamente tutti i service pack e gli hotfix forniti da DESIGNA e a procurare, installare o mantenere tutte le risorse operative, le linee telefoniche, l'accesso a Internet, le interfacce di comunicazione e l'hardware necessari per l'utilizzo del prodotto DESIGNA.
- 8.a.III Il Cliente deve impiegare personale sufficientemente qualificato e addestrato per l'utilizzo dei prodotti a lui concessi in licenza.
- 8.a.IV Il Cliente è tenuto a rispettare tutte le disposizioni in materia di protezione dei dati, in particolare i propri obblighi derivanti dal GDPR (cfr. 9 e la Politica di sicurezza) o quelli derivanti dal contratto. Se DESIGNA dovesse essere ritenuta responsabile da terzi a questo proposito, il Cliente si impegna a tenere indenne DESIGNA da tutte le richieste di risarcimento, salvo il caso in cui il Cliente non sia responsabile per le violazioni contestate.
- 8.a.V Il Cliente è tenuto a fornire gratuitamente il sistema informatico, i programmi software, i protocolli, i documenti diagnostici e i dati utilizzati, nonché una connessione online per la diagnosi e la manutenzione a distanza, per l'utilizzo dei servizi contrattuali, e a supportare DESIGNA in questo senso in misura ragionevole.

## 9 Periodo e fatturazione dei servizi di assistenza e manutenzione

- 9.a.I I contratti di assistenza e manutenzione sono stipulati con una durata minima di tre anni. Successivamente, il rapporto contrattuale si rinnoverà per un periodo di 12 mesi a meno che una delle parti non abbia comunicato la propria intenzione di non rinnovare il contratto con tre mesi di preavviso. In ogni caso, la durata complessiva del contratto di acquisto e assistenza non potrà superare la durata massima di nove anni (nemmeno attraverso il rinnovo automatico). Qualsiasi termine superiore a nove anni richiederà un accordo scritto separato.
- 9.a.II Ciascuna parte può recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile in caso di apertura di una procedura di insolvenza sul patrimonio dell'altra parte contraente, oppure quando una domanda di apertura di una procedura d'insolvenza è respinta per mancanza di attivi sufficienti o per mancanza dei requisiti per l'apertura di tale procedura o nel caso in cui tale domanda sia stata rigettata – nei limiti previsti dalla legge. Il contratto potrà essere risolto anche in seguito a formale diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile in caso di violazione degli obblighi contrattuali da parte di uno dei contraenti e di mancato rimedio di tale violazione entro un termine ragionevole stabilito dall'altra parte contraente, nel rispetto di quanto previsto dalla legge.
- 9.a.III Il compenso per la manutenzione sarà fatturato mensilmente all'inizio di ogni mese di fatturazione.
- 9.b Adeguamenti dei prezzi per le spese correnti, come ad esempio per i diritti d'uso annuali del software e per i servizi di manutenzione e assistenza:
  - 9.b.I I canoni dei servizi continuativi verranno periodicamente adeguati con riferimento all'indice dei prezzi al consumo (IPC) pubblicato dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) nella versione attualmente in vigore, in modo tale che l'obbligo di pagare il canone concordato aumenti o diminuisca nella misura in cui l'indice dei prezzi al consumo aumenta o diminuisce. Se il suddetto indice non venisse più pubblicato, l'importo dei canoni sarà calcolato sulla base dell'indice che lo sostituisce e che garantisca almeno approssimativamente lo stesso effetto economico ovvero mediante l'introduzione di una clausola contrattuale che preveda una analoga indicizzazione.

- 9.b.II I costi per il viaggio, l'alloggio e il tempo di viaggio del personale DESIGNA impegnato a svolgere i servizi di manutenzione saranno addebitati separatamente o determinati da un'indennità di viaggio forfettaria preconcordanata. (Categoria alberghiera: 3 stelle; classe ferroviaria: 2; indennità chilometrica per i viaggi in auto; voli: Economy, per i voli all'estero Premium Economy).
- 9.b.III Queste tariffe forfettarie non comprendono: le prestazioni relative a modifiche del sistema operativo o dell'hardware e/o modifiche a programmi e interfacce software dipendenti dal programma e non coperte dal contratto; modifiche o riprogrammazioni di singoli programmi e modifiche di programmi dovute a variazioni delle norme di legge, se queste richiedono una modifica della logica di funzionamento; eliminazione di guasti causati da un uso improprio; mancata adozione di misure prescritte, come ad esempio il backup di dati; conversioni di dati, ripristino di banche dati e modifiche di interfacce.
- 9.b.IV DESIGNA sarà esonerata da tutti gli obblighi di assistenza e manutenzione ai sensi del presente contratto nel caso in cui vengano tentate o eseguite modifiche dei programmi software contrattuali da parte di dipendenti del Cliente o di terzi senza il previo consenso di DESIGNA, salvo il caso in cui tali modifiche siano estranee ai servizi che DESIGNA deve fornire. Analogamente, DESIGNA sarà esonerata da tutti gli obblighi di assistenza e manutenzione in caso di utilizzo dei programmi software in modo difforme da quanto previsto dal contratto.

## 10 Fornitura di biglietti e accessori

- 10.a I documenti di stampa prodotti da DESIGNA, così come i caratteri tipografici, le lastre di stampa, le litografie, le pellicole e le lastre prodotte fotograficamente, le matrici di taglio e altri ausili di lavoro impiegati nel processo di produzione, rimarranno di proprietà inalienabile di DESIGNA, anche se il Cliente ha sostenuto, interamente o parzialmente, i relativi costi. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicheranno altresì agli ausili di lavoro che siano stati forniti da un'altra azienda per conto di DESIGNA.
- 10.b DESIGNA garantisce la perfetta utilizzabilità dei biglietti forniti sui dispositivi di erogazione e sui lettori. È necessario osservare le disposizioni relative allo stoccaggio e alla durata di vita consigliata dei rispettivi prodotti. I biglietti e le carte con chip sono soggetti a effetti di invecchiamento durante lo stoccaggio e l'utilizzo. DESIGNA raccomanda un attento esame delle rispettive condizioni operative.
- 10.c Per ragioni connesse alla produzione e ai materiali, possono verificarsi scostamenti di colore nell'ambito della medesima consegna o tra diverse consegne. Le prove e i biglietti campione sono quindi solo approssimativamente vincolanti per i colori effettivi dei biglietti forniti. I biglietti in plastica sono essenzialmente resistenti alla rottura e alla fessurazione in un intervallo di temperatura ambiente compreso tra -20 °C e +50 °C. Le informazioni sui periodi e le condizioni di stoccaggio consentite sono stampate sulla confezione.
- 10.d Consegne in eccesso o in difetto fino al 10% della tiratura ordinata saranno riconosciute dal Cliente, purché chiaramente indicate nell'offerta o nella conferma d'ordine dietro pagamento. DESIGNA si riserva il diritto di effettuare consegne parziali. DESIGNA non può essere ritenuta responsabile per gli errori di stampa e di produzione trascurati dal Cliente nelle bozze da lui indicate come pronte per la stampa. Le modifiche tipografiche ordinate telefonicamente o telegraficamente saranno eseguite da DESIGNA senza alcuna responsabilità per la correttezza. Si raccomanda vivamente al Cliente di ordinare le modifiche per iscritto e nell'ambito di un processo di approvazione. Gli ordini realizzati come prodotti personalizzati non possono essere modificati dopo la conferma dell'ordine e deve essere accettata l'intera quantità ordinata.
- 10.e Il periodo di garanzia per i biglietti è limitato al periodo di conservazione consentito indicato sulla confezione, ma non supera i due anni. Entro il periodo di garanzia, DESIGNA provvederà a riparare o a sostituire la merce, a propria discrezione, con l'esclusione di qualsiasi ulteriore reclamo. I reclami devono essere inoltrati per iscritto immediatamente dopo la scoperta del difetto, descrivendo l'anomalia e allegando campioni della merce a cui si riferisce il reclamo. La merce sostituita diventerà in ogni caso di proprietà di DESIGNA. Quanto sopra si applica anche nel caso in cui i biglietti forniti da DESIGNA siano destinati all'uso su sistemi non forniti da DESIGNA e tali biglietti presentino un numero di errori funzionali relativamente superiore alla media quando

vengono emessi dai dispositivi di erogazione o quando vengono utilizzati sui dispositivi di lettura e tali errori siano chiaramente attribuibili alla scarsa qualità dei biglietti forniti. Gli obblighi di cui sopra non si applicano qualora DESIGNA fornisca la prova, entro un periodo di tempo ragionevole, che eventuali errori funzionali non sono attribuibili alla qualità difettosa dei biglietti forniti.

- 10.f I reclami relativi a errori di stampa o alle quantità consegnate devono essere presentati in forma scritta entro otto giorni dal ricevimento della merce. I prodotti rifiutati devono essere conservati fino alla definizione del reclamo e, su richiesta, devono essere inviati a DESIGNA o a un terzo nominato da DESIGNA, a spese e rischio del Cliente, nell'imballaggio originale.
- 10.g DESIGNA mantiene il copyright e il diritto di riprodurre i propri disegni. Il Cliente sarà unicamente responsabile del diritto di riproduzione di tutti gli artwork, loghi o font, ecc. di propria fornitura. Nella misura in cui DESIGNA è titolare dei diritti d'uso ai sensi del diritto d'autore e delle leggi accessorie sul diritto d'autore per i prodotti stampati consegnati o per parti di essi, il Cliente acquisirà il diritto di distribuire i prodotti consegnati solo al momento dell'accettazione della consegna (Articolo 17 della legge 633/1941); altrimenti i diritti d'uso, in particolare il diritto di riproduzione, rimarranno esclusivamente in capo a DESIGNA. DESIGNA avrà il diritto esclusivo di utilizzare i mezzi di riproduzione (tipografia, pellicole, ecc.) e i prodotti stampati realizzati da DESIGNA per la creazione di riproduzioni. DESIGNA non è tenuta a verificare se il Cliente ha il diritto di riprodurre l'opera d'arte fornita o di utilizzarla in altro modo, ma è autorizzata a presumere che il Cliente sia titolare di tutti i diritti necessari per l'esecuzione dell'ordine nei confronti di terzi. Il Cliente si impegna a tenere indenne DESIGNA da tutte le richieste di risarcimento avanzate a questo proposito da terzi e derivanti da violazioni di diritti d'autore, diritti d'autore accessori, altri diritti di proprietà industriale o diritti di protezione della personalità, a meno che le violazioni di legge contestate non siano attribuibili al Cliente. DESIGNA deve notificare al Cliente tali reclami senza indugio e, in caso di azioni legali, notificare al Cliente la controversia. Se il Cliente non si unisce al procedimento come parte della controversia in risposta all'avviso di controversia, DESIGNA avrà il diritto di riconoscere la pretesa dell'attore e di richiedere il risarcimento dei danni al Cliente, indipendentemente dalla legittimità della pretesa riconosciuta.
- 10.h DESIGNA è autorizzata a indicare la propria ragione sociale o il proprio marchio sui prodotti stampati da realizzare, anche senza una speciale autorizzazione da parte del Cliente.

## **11 Obbligo di notifica dei difetti, garanzia e responsabilità**

- 11.a Il Cliente è tenuto a ispezionare immediatamente le merci consegnate e i servizi resi da DESIGNA, al fine di verificarne la conformità al contratto. Le consegne incomplete e le consegne errate, così come i difetti che possono essere rilevati al momento della consegna, devono essere immediatamente segnalati a DESIGNA per iscritto, mentre i vizi occulti devono essere notificati a DESIGNA nel momento in cui si manifestano, indicando in dettaglio i motivi del reclamo. In ogni caso, restano fermi gli obblighi di notifica dei difetti previsti dal Codice Civile.
- 11.b In caso di articoli difettosi il rimedio previsto è inizialmente limitato alla rettifica o alla consegna di beni sostitutivi privi di difetti, a discrezione di DESIGNA. Se la rettifica non riesce, se è irragionevole nel caso di specie o se DESIGNA rifiuta seriamente e definitivamente la rettifica, il Cliente può chiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, a sua discrezione.
- 11.c L'inizio del periodo di garanzia è disciplinato dalle disposizioni di legge. Nel caso contratti di fornitura, il periodo di garanzia inizia con il trasferimento del rischio ai sensi della clausola 4.b; nel caso di prestazioni d'opera, il periodo di garanzia decorre dall'accettazione ai sensi della clausola 4.c; salve in ogni caso le diverse disposizioni di legge.
- 11.d L'azione per far valere la garanzia si prescrive in 12 mesi dalla consegna.
- 11.e Limitazioni della garanzia: I dispositivi, compreso il software associato, possono essere utilizzati dal Cliente solo in conformità alle istruzioni per l'uso, alle istruzioni operative e ai termini di licenza. DESIGNA non assume alcuna responsabilità per difetti e guasti dovuti a un uso improprio o all'utilizzo di materiali non autorizzati da parte del Cliente o di terzi, a un funzionamento e a una manutenzione improprio o errati o all'usura naturale.

- 11.f Eventuali lievi scostamenti, in particolare per quanto riguarda la finitura superficiale, le tonalità di colore, il design o il software, non saranno considerati difetti entro le consuete tolleranze commerciali e non consentiranno al Cliente di far valere diritti di garanzia.
- 11.g Malfunzionamenti e difetti dovuti ad anomalie o instabilità dei servizi oggetto della predisposizione del sito di installazione, in particolare forniture di energia, reti, ecc. non potranno in alcun modo dar luogo a richieste di garanzia e/o risarcimento.
- La garanzia decade in caso di modifiche o interventi non autorizzati da DESIGNA sui prodotti oggetto del contratto.
- 11.h DESIGNA generalmente consegna al Cliente parti nuove. Per alcuni pezzi di ricambio, in alternativa alle parti nuove sono disponibili pezzi di ricambio revisionati (parte R) che vengono offerti come tali a prezzi ridotti. Se il Cliente acquista parti R per sostituire una parte danneggiata, è tenuto a restituire la parte difettosa (parte D) a DESIGNA entro 30 giorni. I prezzi ridotti per le parti R sono possibili solo grazie alla continua restituzione delle parti D da parte del Cliente. Se, dopo la consegna della parte difettosa, durante il relativo esame DESIGNA determina che sia economicamente conveniente il ricondizionamento della parte consegnata, acquisterà la parte D e accrediterà sul conto del Cliente l'importo in base al listino prezzi DESIGNA in vigore, che sarà messo a disposizione del Cliente su richiesta. Se il Cliente non restituisce alcuna parte D a DESIGNA o se il ricondizionamento della maggior parte delle parti D restituite non risulta essere economicamente conveniente, DESIGNA avrà il diritto di escludere il Cliente dalla possibilità di acquistare parti R, in qualsiasi momento con effetto per il futuro.
- 11.i DESIGNA non sarà responsabile per le interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore. DESIGNA sarà responsabile per altre interruzioni del servizio solo nella misura in cui queste superino i tempi di inattività consentiti in conformità alla clausola 6.e.I.
- 11.j Qualora DESIGNA sia impossibilitata ad adempiere tempestivamente ai propri obblighi di consegna a causa di circostanze che si siano manifestate solo dopo la conclusione del contratto, in particolare per cause di forza maggiore, catastrofi naturali, controversie di lavoro, interventi di autorità pubbliche, difficoltà di approvvigionamento, interruzioni del traffico, interruzioni operative imprevedibili, pericoli dovuti a guerre, conflitti o atti terroristici, consegne imprevedibili, mancanti o intempestive da parte dei fornitori a monte o per altre ragioni simili, l'obbligo di consegna sarà sospeso per la durata dell'impedimento e nella misura del suo effetto. DESIGNA deve informare il Cliente entro cinque giorni lavorativi per iscritto che si è verificato l'impedimento temporaneo o l'impossibilità di consegna o di prestazione, indicando gli specifici motivi.
- 11.j.l Qualora la durata della sospensione dell'obbligo di prestazione risultasse irragionevole, il Cliente avrà il diritto di recedere dal contratto dopo un ragionevole termine, da definirsi a cura del Cliente stesso.

## 12 Disposizioni speciali di garanzia per il software

- 12.a Fermo quanto stabilito dalla precedente clausola 10, il presente articolo contiene disposizioni speciali applicabili al software. Tali condizioni si applicano sempre in aggiunta, anche e in particolare al software venduto da DESIGNA e preinstallato su hardware fornito da DESIGNA.
- 12.b DESIGNA garantisce che il software corrisponde alle specifiche contrattualmente concordate, è libero da diritti di terzi e non presenta difetti che annullano o riducono la funzionalità in relazione a tali specifiche. La garanzia non è applicabile in caso di riduzione insignificante del valore o della funzionalità.
- 12.c Se si verificano guasti durante l'utilizzo del software, il Cliente deve segnalarlo immediatamente a DESIGNA in forma scritta e comprensibile, fornendo tutte le informazioni necessarie per l'identificazione del guasto. Il Cliente dovrà supportare DESIGNA in misura ragionevole nel processo di eliminazione dei guasti e dovrà - per quanto possibile - dimostrare l'esistenza dei guasti in modo riproducibile ed esaustivo.
- 12.d Dopo aver ricevuto la segnalazione del guasto, DESIGNA avrà inizialmente il diritto di correggere il problema. Ciò avverrà a discrezione di DESIGNA fornendo un supporto dati con una versione

priva di guasti, fornendo un work-around adatto a correggere il problema (nella misura in cui ciò non sia irragionevole) o fornendo online una versione priva di guasti. Se la correzione non riesce, se DESIGNA si rifiuta di correggere il difetto o se ciò è irragionevole nel caso di specie, il Cliente può richiedere una riduzione del compenso o, se la limitazione dell'uso risultasse irragionevole in relazione alla prestazione complessiva, la risoluzione del contratto, in conformità a quanto previsto dalla legge.

- 12.e Il Cliente decade dal diritto di ottenere la correzione dei difetti del software se egli stesso modifica il software interessato o lo fa modificare da terzi senza il consenso di DESIGNA. La decadenza non si verifica se il Cliente dimostra che i difetti in questione non sono stati causati dalla modifica del programma effettuata da lui o da terzi.
- 12.f DESIGNA non sarà responsabile di errori e danni causati da un uso improprio o non contrattuale del software.
- 12.g DESIGNA sarà responsabile per la perdita di dati e per il loro recupero in conformità alle limitazioni generali di responsabilità di cui alla clausola 10 solo se tale perdita non si sarebbe potuta evitare con adeguate misure di backup dei dati da parte del Cliente e solo nella misura in cui il danno si sarebbe verificato anche se fossero state adottate tali adeguate misure di backup dei dati.
- 12.h DESIGNA non sarà responsabile per le interruzioni nel recupero dei dati memorizzati sullo spazio di archiviazione contrattuale su Internet o per altri accessi al server che non sono attribuibili alla rete o al server di DESIGNA, compresa l'interfaccia con Internet, come in particolare i guasti dovuti al malfunzionamento di linee o reti di altri operatori.

### 13 Risarcimento dei danni

- 13.a DESIGNA sarà responsabile per i danni causati da DESIGNA, dai suoi rappresentanti legali o agenti ausiliari solo in caso di dolo o colpa grave. La responsabilità legale per danni causati intenzionalmente o per negligenza nel caso di lesioni alla vita, al corpo o alla salute, nonché ai sensi della legge sulla responsabilità da prodotto e per l'assenza di una qualità per la quale DESIGNA si è assunta una garanzia; la responsabilità per la violazione colposa di obblighi contrattuali fondamentali rimane inalterata. In termini astratti, gli obblighi contrattuali fondamentali sono quegli obblighi il cui adempimento è obbligatorio per consentire la corretta esecuzione del contratto e sulla cui osservanza un partner contrattuale può regolarmente fare affidamento. La responsabilità per le violazioni di obblighi contrattuali fondamentali causate da semplice negligenza sarà limitata al risarcimento del danno tipicamente prevedibile, ma fino a un importo massimo di 100.000 euro per sinistro. DESIGNA mantiene una copertura corrispondente di almeno 1 milione di euro per l'assicurazione di responsabilità civile aziendale. Un importo massimo superiore richiede un nuovo calcolo e corrispondenti accordi separati tra i partner contrattuali.
- 13.b Il periodo di decadenza per le richieste di risarcimento danni da parte del Cliente nei confronti di DESIGNA è di un anno. I rispettivi periodi di decadenza/prescrizione legale si applicano alle richieste di risarcimento ai sensi della legge sulla responsabilità da prodotto e in caso di comportamento gravemente negligente o intenzionale da parte di DESIGNA, nonché in caso di lesioni alla vita, all'incolumità fisica o alla salute e in caso di assunzione di una garanzia in conformità alla clausola 13.a, secondo periodo.

### 14 Pagamento

- 14.a I prezzi e i termini di pagamento sono indicati nella rispettiva conferma d'ordine e devono essere intesi come prezzi netti, senza dazi e non tassati, franco fabbrica. DESIGNA può richiedere una garanzia bancaria per assicurare i pagamenti. Se non è stata concordata un'altra valuta, i pagamenti saranno effettuati in EURO.
- 14.b Se non diversamente concordato, si applicano i seguenti termini di pagamento: 1) 20% dell'importo contrattuale complessivo al perfezionamento del contratto; 2) il restante 80% a S.A.L.: 40% quando la merce è pronta per la consegna, 30% al termine dell'installazione, 10% decorsi 30 giorni

dalla consegna (in caso di vendita) ovvero dopo il collaudo di accettazione (un caso di fornitura in opera).

- 14.c Le fatture di acconto sono pagabili con rimessa diretta a vista. Le altre fatture emesse da DESIGNA sono pagabili a 60 giorni dalla data della fattura (30 giorni per i canoni mensili software) – fine mese, senza spese e senza alcuna detrazione. Ordini di pagamento, assegni e cambiali saranno accettati con tutti i relativi oneri solo se concordati separatamente, e in ogni caso solo in acconto. In caso di ritardo nel pagamento, di una dilazione concordata o effettivamente concessa, saranno riconosciute a DESIGNA spese di sollecito pari a 15,00 EUR per ogni evento.
- 14.d Se il Cliente è in ritardo di oltre quattro settimane con un pagamento dovuto, DESIGNA sarà esonerata da tutti gli ulteriori obblighi di servizio e consegna, nonché dagli obblighi di garanzia e da tutti gli altri obblighi per la durata del ritardo.
- 14.e I pagamenti si considerano effettuati quando l'importo residuo è stato accreditato su uno dei conti elencati nei moduli di fattura DESIGNA.
- 14.f Il Cliente può compensare solo le controprese non contestate o legalmente accertate. Il Cliente non è titolare di alcun diritto di compensazione/ritenzione per crediti che non derivano dallo stesso rapporto contrattuale.
- 14.g Se nel contratto è stato stipulato un accordo sulle garanzie, DESIGNA sarà obbligata a svincolare le garanzie a cui DESIGNA ha diritto su richiesta del Cliente nella misura in cui il valore realizzabile delle garanzie supera i crediti da garantire di oltre il 10%; la scelta delle garanzie da svincolare sarà rimessa alla discrezione di DESIGNA.

## 15 Riserva di proprietà

- 15.a DESIGNA manterrà la proprietà dei beni consegnati fino al saldo completo del prezzo pattuito nei confronti del Cliente.
- 15.b Il Cliente è tenuto a contrassegnare espressamente la merce come proprietà di DESIGNA fino al passaggio di proprietà.
- 15.c Il Cliente è tenuto a trattare con cura i beni forniti con riserva di proprietà; in particolare, i beni devono essere adeguatamente assicurati per il valore di sostituzione contro i rischi di incendio, danni da acqua e furto, a spese del Cliente. Se sono necessari lavori di manutenzione e ispezione, questi devono essere eseguiti dal Cliente in tempo utile e a sue spese.
- 15.d Il Cliente è inoltre tenuto a impedire l'accesso di terzi ai beni forniti da DESIGNA con riserva di proprietà e si impegna ad informare tempestivamente DESIGNA qualora terzi accampino diritti su tali beni.
- 15.e In caso di mancato pagamento, su richiesta di DESIGNA il Cliente sarà tenuto a restituire immediatamente i beni e i prodotti software oggetto del contratto. Tuttavia, la richiesta di restituzione da parte di DESIGNA potrà essere altresì considerata una richiesta di risoluzione del contratto solo se DESIGNA lo dichiara espressamente per iscritto. DESIGNA avrà il diritto di utilizzare altrove sul mercato aperto la sua riserva di proprietà sui beni e i diritti d'uso dei prodotti software forniti, per cui i relativi proventi saranno compensati con il suo credito nei confronti del Cliente. In caso di mancato pagamento, DESIGNA avrà inoltre il diritto di eseguire future consegne/servizi di qualsiasi tipo solo previo pagamento anticipato.

## 16 Disposizioni finali

- 16.a Le presenti TCG si applicano se non diversamente stabilito in modo esplicito nel contratto. Per la loro validità, gli accordi collaterali, le estensioni e le modifiche (incluso l'eventuale accordo di rinuncia al requisito della forma scritta) devono essere redatti per iscritto. Le parti si danno reciprocamente atto che non sono stati stipulati accordi accessori verbali che, in ogni caso, si devono considerare rinunciati di comune accordo al momento della stipula del contratto.



- 16.b Non si applicano i termini e le condizioni generali del Cliente. L'assenza di un'esplicita contraddizione di tali termini e condizioni rispetto alle presenti TCG non potrà essere interpretata come accettazione da parte di DESIGNA.
- 16.c Il Cliente potrà effettuare un trasferimento o una vendita a terzi dei beni e servizi oggetto del contratto, o di parti di essi, solo in conformità e nel rispetto dei divieti e delle restrizioni all'esportazione previsti dalla legge.
- 16.d I partner contrattuali si impegnano a mantenere segreti commerciali e segreti d'impresa o altre informazioni riservate per un periodo minimo di cinque anni, estendibile su richiesta. In questo contesto, per "informazioni riservate" si intendono tutte le informazioni rese disponibili all'altro partner contrattuale verbalmente, per iscritto, su supporti di dati o in qualsiasi altro modo, che sono identificate come "riservate", sono facilmente riconoscibili come informazioni che richiedono riservatezza e/o qualsiasi informazione che un uomo d'affari prudente considererebbe degna di protezione nell'interesse dell'azienda che ne è proprietaria. L'obbligo di mantenere la riservatezza non si applica alle informazioni riservate che a) erano note alla controparte contrattuale prima che le venissero comunicate e che la controparte contrattuale ha utilizzato liberamente e senza obblighi di riservatezza; b) sono state rese accessibili, prima o dopo la loro comunicazione alla controparte, da una terza parte autorizzata al loro libero utilizzo e senza alcun obbligo di mantenere la riservatezza; c) erano note o generalmente accessibili al pubblico prima della loro comunicazione; d) sono divenute note o generalmente accessibili al pubblico senza violazione delle presenti disposizioni al momento della loro comunicazione o successivamente. L'obbligo di riservatezza non si applica nemmeno in caso di obblighi giudiziari/ufficiali di comunicare le informazioni; in questo caso, tuttavia, solo nella misura necessaria nei confronti del rispettivo tribunale o autorità.
- 16.e I diritti e gli obblighi derivanti dal presente contratto saranno trasferiti ai rispettivi successori legali e i partner contrattuali si impegnano a trasferire i diritti e gli obblighi derivanti dal presente contratto ai successori legali con effetto legale.
- 16.f Il rapporto contrattuale è disciplinato esclusivamente dalla legge italiana, con esclusione delle disposizioni sul conflitto di leggi. Non si applicano le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci.
- 16.g L'unico Foro competente per tutte le controversie derivanti da o in relazione al contratto sarà il Tribunale competente per la sede legale di DESIGNA se il Cliente è un'azienda commerciale, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico. In deroga a quanto sopra, DESIGNA avrà anche il diritto di agire presso la sede del Cliente. L'accordo sul Foro competente si applica anche se il Cliente non ha un Foro generale in Italia.
- 16.h La lingua del contratto sarà l'italiano e/o l'inglese, a discrezione di DESIGNA. A prescindere da eventuali versioni tradotte delle presenti TCG, in caso di ambiguità o contraddizioni tra la versione tradotta e quella italiana si applicherà esclusivamente la versione originale italiana.

## Politica di sicurezza

### 1 Preambolo

L'oggetto, l'ambito, il tipo e lo scopo del trattamento dei dati derivano dal rapporto commerciale sulla base del contratto stipulato tra le parti. La presente Politica di sicurezza sostituisce tutti gli accordi precedenti in materia. La presente Politica di sicurezza integra il contratto stipulato tra il Cliente e DESIGNA, nella misura in cui si riferisce al trattamento dei dati del Cliente, e sarà considerata parte integrante del contratto. DESIGNA garantisce le seguenti misure di sicurezza informatica nell'ambito del rapporto con il Cliente.

### 2 Misure tecniche e organizzative generali

DESIGNA adotta tutte le misure necessarie per il trattamento dei dati trasmessi nei sistemi di elaborazione dati in ogni momento in conformità con il GDPR e garantisce che l'organizzazione interna sia strutturata in modo tale da soddisfare i requisiti della protezione dei dati. Le seguenti disposizioni si applicano indipendentemente dal luogo in cui è ospitato il server.

#### 2.1 Monitoraggio dell'uso previsto

Le seguenti misure garantiscono che i dati raccolti per scopi diversi siano trattati separatamente:

- > Basato su software (ad es. separazione dei client)
- > Separazione attraverso il controllo degli accessi (principio del database)
- > Separazione dei dati di test e dati correnti
- > Separazione dei sistemi di prova e operativi (tecnologia, programmi)

#### 2.2 Pseudonimizzazione

Per quanto possibile, nel trattamento dei dati gli elementi di identificazione primaria dei dati personali vengono rimossi e memorizzati separatamente.

#### 2.3 Controllo in ingresso

Il controllo degli input garantisce la possibilità di verificare e determinare se e da chi i dati personali vengono inseriti, modificati o rimossi dai sistemi di elaborazione dati. A tal fine, DESIGNA documenta e registra gli input/file di log.

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania

- Accesso al sistema ERP

>> sede della società DESIGNA in Bellusco, Via Del Commercio n. 52, Italia

- Accesso al sistema ERP

>> Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania

- Tracciamento del database possibile per 4 settimane

## 2.4 Privacy by Design e Privacy by Default

Le opportune impostazioni predefinite nell'ambito delle misure tecniche e organizzative garantiscono che vengano trattati solo i dati personali il cui trattamento è necessario per le finalità specificate.

- > I dati personali vengono raccolti solo se necessari per l'elaborazione del contratto di acquisto (ad es. abbonamenti, ecc.).
- > L'impostazione dei cookie nei negozi web DESIGNA è possibile solo con il consenso dell'utente.
- > L'utilizzo dei dati personali per scopi di marketing è consentito solo con il consenso attivo dell'utente.

## 3 Misure tecniche e organizzative per il CLOUD hosting di DESIGNA

Se il servizio di CLOUD hosting è compreso nel Contratto, DESIGNA garantisce che le aree di sicurezza, i gruppi di persone autorizzate e le autorizzazioni di accesso siano adeguatamente definiti, che i percorsi di accesso siano protetti in modo appropriato e che i supporti di memorizzazione dei dati siano controllati e archiviati in condizioni di sicurezza. Le misure descritte di seguito si applicano esclusivamente nel caso in cui il server sia controllato da Designa Verkehrsleittechnik GMBH.

### 3.1 Controllo di ammissione

Alle persone non autorizzate è vietato l'accesso ai sistemi di elaborazione dei dati. Le aule informatiche sono situate in un edificio per uffici classificato come antisismico. Solo il personale IT, il Facility Management e la direzione hanno accesso alle sale. Il controllo dell'accesso è garantito dalle seguenti misure:

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania  
Chiave per la sala server solo nel reparto IT, gruppo di titolari di chiavi separato

- Videosorveglianza delle sale server
- Accesso agli edifici solo con chiave/chip card, sistema di allarme

La presenza nella zona di sicurezza viene registrata. Il personale non autorizzato e le persone esterne (tecnici di servizio, consulenti, personale di pulizia, ecc.) possono accedere alle sale solo se accompagnati da persone autorizzate. Il controllo dell'ingresso è supportato dalle seguenti misure organizzative/tecniche aggiuntive:

>> Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH

- Accesso solo per le persone autorizzate con un pass di co-locazione.
- Videosorveglianza

### 3.2 Controllo degli accessi fisici

L'utilizzo dei sistemi di elaborazione dei dati da parte di persone non autorizzate è impedito dalle seguenti misure:

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania

- Le password devono avere la complessità definita:

- deve contenere almeno 3 delle 4 categorie lettere maiuscole, lettere minuscole, numeri e caratteri speciali, e
  - non deve contenere il nome dell'account o più di 2 caratteri consecutivi del nome reale dell'utente.
  - Cronologia password 1 password salvata
- 
- L'account verrà bloccato per 30 minuti dopo 30 tentativi di accesso non riusciti.
  - I sistemi con WIN10 sono crittografati con BitLocker
  - Le prese di rete sono protette dalla sicurezza dell'indirizzo MAC (in caso di dispositivi sconosciuti, la presa viene bloccata e può essere attivata solo da un amministratore).
  - L'accesso mobile alle caselle di posta elettronica di Exchange è possibile solo con l'approvazione dell'amministratore.

Ogni persona autorizzata ha una propria password, nota solo a lei, che deve essere cambiata a intervalli regolari. Vengono creati file di log automatici di tutte le attività sul sistema di elaborazione dati e di telecomunicazione. L'utilizzo dei sistemi di elaborazione dati tramite dispositivi di trasmissione dati da parte di persone non autorizzate è impedito dalle seguenti misure:

>> Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH

- Le password devono avere la complessità definita:
  - deve contenere almeno 3 delle 4 categorie lettere maiuscole, lettere minuscole, numeri e caratteri speciali, e
  - non deve contenere il nome dell'account o più di 2 caratteri consecutivi del nome reale dell'utente.
  - Cronologia password 1 password salvata
- L'account verrà bloccato per 1 minuto dopo 30 tentativi di accesso non riusciti.
- Accesso alla rete solo tramite VPN/MPLS

### 3.3 Controllo dell'accesso ai dati

Vengono adottate misure idonee a garantire che le persone autorizzate all'utilizzo di un sistema di elaborazione dati possano accedere esclusivamente ai dati per i quali dispongono di specifica autorizzazione e che tali dati non possano essere letti, copiati, modificati o cancellati senza idonea autorizzazione durante le fasi di elaborazione, utilizzo e conservazione. La limitazione dell'accesso da parte delle persone autorizzate esclusivamente ai dati oggetto della propria autorizzazione è assicurata mediante le seguenti misure:

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania

- Autorizzazioni alle unità e alle caselle di posta elettronica concesse dal responsabile del reparto in base al principio della necessità di sapere, tenendo conto del concetto di autorizzazione di livello superiore

>> >> Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH

- Accesso solo per gli amministratori e il supporto
- Autorizzazioni del cliente solo per la propria home e le directory di log

### 3.4 Controllo del trasferimento

Vengono adottate misure idonee a garantire che i dati personali non possano essere letti, copiati, modificati o cancellati senza autorizzazione durante la trasmissione elettronica, il trasporto o l'archiviazione su supporti di memorizzazione, e che sia possibile verificare e determinare in quale momento è prevista la trasmissione di dati personali mediante dispositivi di trasmissione dati. L'invio di supporti di memorizzazione è oggetto di registrazione e controllo, attraverso apposita documentazione e tracciabilità. Non è consentito introdurre nei locali né utilizzare supporti di memorizzazione di proprietà privata. I supporti di dati vengono distrutti secondo le seguenti modalità:

- > Supporti magnetici di dati mediante sovrascrittura e distruzione fisica (fornitore esterno di servizi)

Quando si utilizza Internet per trasferire dati personali, vengono utilizzate le seguenti misure di sicurezza:

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania e Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH:

- Accesso solo crittografato (IPsec VPN o SSL-VPN), https

### 3.5 Controllo della separazione

Elaborazione separata dei dati raccolti per scopi diversi, ad esempio funzionalità multi-client, sandboxing;

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania

- Tramite il sistema ERP (Navision)
- Attraverso numeri di sistema univoci (ad esempio DE\_XXXX) nell'helpdesk

>> Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH

- Separazione dei singoli client, istanze SQL separate, unità organizzative separate, gruppi e utenti nella directory attiva, release separate sui file server.

### 3.6 Controllo della disponibilità

Protezione contro la distruzione o la perdita accidentale o dolosa, ad esempio strategia di backup (online/offline; on-site/off-site), gruppo di continuità (UPS), protezione contro i virus, firewall, canali di segnalazione e piani di emergenza.

>> sede della società Designa Verkehrsleittechnik GMBH in Faluner Weg 3, 24109 Kiel, Germania

- Backup dei sistemi su disco (incrementale giornaliero, completo settimanale), copia del backup completo su nastri criptati, archiviazione nel caveau della banca.
- Sistema di backup spazialmente separato
- Protezione antivirus centralizzata
- Firewall ridondante
- UPS per lo spegnimento controllato dei sistemi
- Canali di segnalazione e piani di emergenza

>> Cloud di Designa Verkehrsleittechnik GMBH

- Backup dei database spazialmente separati
- Connessione Internet ridondante
- Firewall ridondante
- Protezione antivirus centralizzata
- L'UPS utilizza anche i generatori
- Canali di segnalazione e piani di emergenza
- Rapida ripristinabilità (Art. 32 (1) lit. c GDPR);

### 3.7 Gestione della protezione dei dati

Vengono adottate misure per garantire l'esistenza e l'attuazione di un sistema di gestione della protezione dei dati. La gestione della protezione dei dati si articola nei seguenti punti:

- > Registri delle attività di trattamento
- > Elaborazione dei dati
- > Valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati
- > Gestione della risposta agli incidenti
- > Segnalazione di violazioni della protezione dei dati
- > Formazione continua
- > PDCA (Plan, Do, Check, Act): revisioni regolari.

### 3.8 Gestione degli incidenti

Sono state adottate misure per definire le modalità di reazione da parte dei responsabili del trattamento in caso di specifici scenari critici. Tali scenari includono, a titolo esemplificativo, violazioni della sicurezza dei dati, attacchi di tipo DoS (Denial of Service) o DDoS (Distributed Denial of Service), vulnerabilità nei sistemi firewall, diffusione di virus o malware, nonché minacce provenienti da soggetti interni all'organizzazione.

La gestione della risposta agli incidenti è suddivisa in sei fasi importanti:

- > Preparazione: Sia gli utenti che il personale IT vengono formati o informati del fatto che possono verificarsi potenziali incidenti e delle misure da adottare.
- > Identificazione: Determinare se un evento costituisce una violazione della protezione dei dati.
- > Contenimento: Limitazione del danno causato dall'incidente e isolamento dei sistemi colpiti per evitare ulteriori danni.
- > Eliminazione: Determinazione della causa o dell'innescò dell'incidente e rimozione dei sistemi interessati dall'ambiente produttivo.
- > Recupero: Integrazione dei sistemi colpiti nell'ambiente produttivo dopo essersi assicurati che non vi siano ulteriori minacce.
- > Risultati: Completamento della documentazione dell'incidente e analisi di ciò che il team o l'azienda possono imparare dall'incidente. In questo modo è possibile migliorare le risposte future.

## 4 Accesso ai dati del cliente

Per poter fornire un'assistenza adeguata in caso di problemi, DESIGNA, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, si riserva il diritto di accedere al sistema o ai dati del Cliente, a condizione che tale accesso sia coperto dal contratto di acquisto tra DESIGNA e il Cliente o che il Cliente abbia acconsentito a tale accesso, o che il rivenditore abbia inoltrato la richiesta di assistenza desiderata a DESIGNA per conto del Cliente.

DESIGNA garantisce che:

- > L'accesso fisico all'hardware del data center avviene solo se il Cliente ha acquistato servizi di CLOUD hosting da DESIGNA;
- > L'accesso ai dati del Cliente tramite lo strumento di manutenzione remota avviene solo nel caso sopra descritto e solo con il consenso o per conto del rivenditore e/o del Cliente;
- > L'accesso ai dispositivi locali è concesso solo in caso di assistenza su richiesta del Cliente o del rivenditore.

## 5 Elaborazione

Oltre al presente rapporto commerciale, le presenti disposizioni sul trattamento garantiscono l'adempimento di tutti gli obblighi reciproci previsti dal Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR").

DESIGNA tratta i dati personali per conto del Cliente, per cui l'oggetto, l'ambito, il tipo, le categorie di dati trattati, lo scopo del trattamento e le categorie di soggetti interessati (dati del Cliente) nonché la durata del trattamento risultano dal rispettivo contratto di acquisto tra le parti contrattuali. Le presenti disposizioni sul trattamento integrano pertanto tutti i contratti stipulati tra il Cliente e DESIGNA nella misura in cui si riferiscono al trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati da parte di DESIGNA avviene esclusivamente in uno Stato membro dell'Unione Europea, per cui il trattamento transfrontaliero dei dati ai sensi dell'Art. 4 (23) GDPR (all'interno dell'Unione) deve essere comunicato al Cliente in qualità di responsabile del trattamento in tempo utile prima dell'inizio del trattamento, in modo che il Cliente possa opporsi. Il silenzio in risposta a questa notifica significa consenso al trattamento.

### **5.1 Obblighi dell'incaricato del trattamento**

Con la firma del contratto di acquisto, il Cliente accetta le misure tecniche e organizzative stabilite nella presente informativa. Implementando questa politica e rispettando le istruzioni generali e individuali del Cliente in materia di dati personali (ad esempio, cancellazione dei dati del Cliente, anonimizzazione dei dati), DESIGNA garantisce un livello di protezione all'avanguardia delle applicazioni dei dati contrattuali, in modo che i reclami di qualsiasi tipo possano essere fatti valere solo in caso di violazione.

DESIGNA è obbligata a nominare un responsabile della protezione dei dati che svolga i propri compiti in conformità agli artt. 38 e 39 GDPR. L'incaricato del trattamento fornirà al Cliente i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati su richiesta. Il Cliente deve essere informato immediatamente di qualsiasi cambiamento del responsabile della protezione dei dati. Gli ultimi dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono facilmente accessibili sul sito web dell'incaricato del trattamento.

Le modifiche alle misure tecniche e organizzative che garantiscono un livello coerente di protezione (o ne aumentano il livello) per i dati personali trattati saranno considerate approvate e saranno comunicate al Cliente su richiesta, ma non devono essere comunicate al Cliente da DESIGNA.

DESIGNA adotterà le misure tecniche e organizzative sopra descritte per garantire che il Cliente possa esercitare i diritti degli interessati in conformità al Capitolo III del GDPR (informazione, accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità dei dati, opposizione e processo decisionale automatizzato in singoli casi) entro i termini previsti dalla legge.

### **5.2 Elaborazione dei dati**

DESIGNA si impegna a trattare i dati personali solo nell'ambito dei contratti esistenti e in conformità alle istruzioni individuali documentate del Cliente. Nella misura in cui DESIGNA è legalmente obbligata a divulgare i dati a terzi, DESIGNA informerà il Cliente dell'obbligo legale di divulgare i dati. Qualsiasi altra trasmissione di dati per scopi estranei al rapporto contrattuale avverrà solo su istruzione del Cliente sulla base di un ordine scritto.

DESIGNA garantirà che tutte le persone incaricate del trattamento dei dati siano vincolate alla segretezza dei dati prima dell'inizio delle loro attività - e anche dopo la cessazione delle stesse - o siano soggette a un corrispondente obbligo legale di riservatezza.

### **5.3 Obbligo di informazione**

DESIGNA supporta il Cliente nell'adempimento degli obblighi specificati negli artt. 32-36 del GDPR (sicurezza del trattamento, notifica delle violazioni dei dati personali all'autorità di controllo, notifica all'interessato interessato da una violazione dei dati personali, valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati, consultazione preventiva) e nell'adempimento degli obblighi relativi ai diritti dell'interessato ai sensi degli Artt. 12 - Art. 22 GDPR (in particolare obbligo di informazione, diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e portabilità dei dati; diritto di opposizione).

Su richiesta, DESIGNA fornirà al Cliente tutte le informazioni necessarie (ad esempio, certificazioni esistenti, misure tecniche e organizzative, ecc.) al fine di dimostrare la conformità agli obblighi specificati nell'articolo 28 del GDPR (obblighi dell'incaricato del trattamento).

Inoltre, DESIGNA consente e contribuisce all'esecuzione di audit - comprese le ispezioni - da parte del Cliente o di un altro revisore autorizzato dal Cliente.

DESIGNA informerà immediatamente il Cliente in caso di violazione del GDPR o se DESIGNA ritiene che un'istruzione del Cliente violi le disposizioni sulla protezione dei dati dell'Unione o degli Stati membri.

#### 5.4 Controllo dell'elaborazione

Vengono adottate misure per garantire che i dati personali elaborati per conto del Cliente siano trattati solo in conformità alle istruzioni documentate del Cliente. DESIGNA mantiene contratti con parti esterne per i seguenti tipi di trattamento:

- > Trattamento dei dati da parte di soggetti esterni
- > Distruzione/smaltimento del supporto dati da parte di soggetti esterni
- > Manutenzione e manutenzione remota da parte di soggetti esterni
- > Amministrazione / amministrazione remota da parte di soggetti esterni

Il trattamento dei dati personali per conto del Cliente - solo in conformità alle istruzioni del Cliente - è garantito dalle seguenti misure.

- > Istruzioni scritte
- > Conferma dell'offerta e dell'ordine
- > Pseudonimizzazione

#### 5.5 Sub-responsabili

DESIGNA è autorizzata ad avvalersi di sub-responsabili del trattamento (Subresponsabili) per l'esecuzione delle attività relative al trattamento dei dati personali. Eventuali modifiche nell'elenco dei Subresponsabili devono essere comunicate per iscritto al Cliente con un preavviso congruo, al fine di consentire al Cliente di sollevare eventuali obiezioni. Sono fatti salvi i casi in cui tale comunicazione non sia possibile o praticabile, in particolare in presenza di un pericolo imminente. DESIGNA conclude con ciascun Subresponsabili un contratto scritto, imponendo obblighi in materia di protezione dei dati che siano, mutatis mutandis, equivalenti a quelli previsti nel presente capitolo.

DESIGNA si avvale dei seguenti Subresponsabili:

- > Designa Digital Solutions GmbH
- > Anexia Internetdienstleistungs GmbH
- > Designa Verkehrsleittechnik GmbH

Nel caso di un contratto di acquisto con un rivenditore ufficiale di DESIGNA, DESIGNA fornirà i dati solo al rispettivo partner contrattuale (partner o rivenditore).

## **6 Riservatezza**

DESIGNA garantisce che tutte le persone coinvolte nel trattamento dei dati sono obbligate a mantenere la riservatezza prima di iniziare le loro attività - per cui la riservatezza rimane in vigore anche dopo la fine delle loro attività - o che sono soggette a un obbligo legale appropriato di mantenere la riservatezza.

## **7 Restituzione e cancellazione**

DESIGNA si impegna a cancellare o restituire tutti i dati personali al termine della fornitura dei servizi di elaborazione in conformità con il pagamento del Cliente e a cancellare le copie esistenti, a meno che non vi sia un obbligo di conservazione dei dati personali ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto degli Stati membri.

## **8 Risoluzione del contratto**

Alla cessazione del rapporto commerciale sottostante, DESIGNA restituirà al Cliente tutti i dati personali in un formato usuale per l'elaborazione dei dati o li cancellerà, a meno che non vi sia un obbligo di conservazione dei dati personali ai sensi del diritto dell'Unione o di uno Stato membro.

## **9 Disposizioni finali**

La Politica di sicurezza ha la stessa durata del rapporto commerciale tra DESIGNA e il Cliente. Le sue disposizioni finali si applicano di conseguenza al contratto di trattamento.