

Condizioni speciali di contratto (BVB) - Servizio gestito

alle condizioni generali di EnBITCon GmbH Stato: 25 ottobre 2021

1 Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Speciali di Contratto (di seguito denominate "CG") si applicano a tutti i contratti di EnBITCon GmbH per la fornitura di prestazioni "Managed Service". Inoltre, si applicano le Condizioni Generali di Contratto ("CG") di EnBITCon GmbH. Le presenti BVB e le CGC sono disponibili online all'indirizzo <https://www.enbitcon.de/rechtliche-information/agb/>. In caso di contraddizioni, le presenti CG hanno la precedenza sulle CG.

2 Ambito dei servizi

2.1 Se non diversamente concordato nell'offerta, EnBITCon fornirà al cliente i seguenti servizi durante la durata del contratto:

2.1.1 Fornitura temporanea di hardware / software standard / capacità del centro dati / servizi cloud (di seguito collettivamente "Infrastruttura");

2.1.2 Installazione / messa in servizio dell'infrastruttura, se concordata;

2.1.3 Se applicabile, monitoraggio e altri servizi operativi/di supporto relativi all'infrastruttura secondo l'offerta.

2.2 L'ambito dei servizi in dettaglio e gli eventuali servizi supplementari di EnBITCon sono descritti più dettagliatamente nell'offerta. L'installazione e la messa in funzione dei servizi cloud e/o del software standard sono a carico del cliente, se non diversamente stabilito nell'offerta.

2.3 EnBITCon eseguirà sempre i servizi operativi/di supporto nell'ambito dei Managed Services durante gli orari di servizio specificati nell'offerta/listino prezzi. Se non diversamente concordato nell'offerta, il cliente non avrà diritto all'esecuzione da parte di EnBITCon di attività al di fuori degli orari di servizio, anche non nell'ambito dell'installazione di aggiornamenti. EnBITCon può eseguire tali attività al di fuori dell'orario di servizio a propria discrezione e addebitare i supplementi concordati per questo.

2.4 I servizi resi in base alle presenti CGC - a parte la parte di servizio della fornitura temporanea dell'infrastruttura - costituiscono servizi, vale a dire che EnBITCon deve solo l'attività, ma non il successo previsto dal cliente, a meno che EnBITCon non abbia assicurato contrattualmente un certo successo.

2.5 In caso di pericolo imminente, ad esempio in caso di grave lacuna nella sicurezza dell'infrastruttura e/o in caso di attacco di virus ai sistemi informatici del cliente, EnBITCon ha il diritto di eseguire le attività necessarie a scongiurare il pericolo e di addebitare tali attività in base al tempo e al materiale, anche senza essere incaricata di farlo. EnBITCon informerà il cliente di tali misure in anticipo, se possibile.

2.6 L'EnBITCon ha il diritto di far prestare servizi a terzi in qualità di subappaltatori.

2.7 La fornitura (ovvero la messa a disposizione in proprio) di software/infrastrutture standard da parte di fornitori terzi da parte del Cliente è consentita solo in relazione ai Servizi gestiti, se concordata.

2.8 Il cliente non ha diritto di recesso dopo la conclusione del contratto.

3 Prenotazione di autoconsegna

3.1 Nel caso in cui EnBITCon acquisti servizi cloud/software standard da fornitori terzi, l'obbligo di EnBITCon di adempiere sarà soggetto alla puntuale e corretta autoconsegna. Se si tratta di

Se in questi casi si verificano carenze di prestazioni da parte del fornitore terzo (ad esempio, limitazioni della disponibilità), EnBITCon non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal cliente come conseguenza.

3.2 Gli impedimenti all'esecuzione per i quali EnBITCon non è responsabile comporteranno una corrispondente estensione del periodo di esecuzione. Ciò vale in particolare per la mancanza o l'assenza di autoapprovvigionamento (cfr. clausola 3.1), forza maggiore, guerra, catastrofi naturali, interruzioni del traffico o dell'operatività, interruzioni di corrente, interruzioni dell'accesso alla rete, impedimenti all'importazione, carenza di energia e di materie prime, misure ufficiali e controversie di lavoro, nonché la violazione di doveri o obblighi di cooperazione da parte del cliente. EnBITCon ha il diritto di recedere dal contratto se l'impedimento all'esecuzione si protrae per un periodo di tempo imprecisato e lo scopo del contratto è messo in pericolo. Se l'impedimento dura più di due (2) mesi, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto per la parte non ancora adempiuta, a meno che non abbia il diritto di recedere dal contratto nel suo complesso.

3.3 La proroga del periodo di esecuzione si verifica anche se le parti negoziano una modifica della prestazione o se l'EnBITCon presenta un'offerta supplementare dopo che i presupposti dell'offerta che sono diventati parte del contratto si sono rivelati errati.

3.4 L'adempimento da parte di EnBITCon del proprio obbligo di prestazione è subordinato al puntuale e corretto adempimento degli obblighi del cliente.

4 Fornitura di infrastrutture

4.1 Se non diversamente concordato nell'offerta, EnBITCon fornirà le rispettive infrastrutture e l'accesso a Internet solo nell'ambito dei Managed Services. La connessione del cliente a Internet, la manutenzione della connessione di rete, nonché la qualità e la fornitura dell'hardware e del software necessari da parte del cliente non fanno parte del contratto.

4.2 Nell'ambito dei Servizi Gestiti, EnBITCon può fornire Servizi Cloud sotto forma di propri data center/infrastrutture o tramite data center/infrastrutture di fornitori terzi. Se non diversamente concordato nell'offerta, EnBITCon non sarà soggetta ad alcuna restrizione per quanto riguarda i fornitori terzi e/o le regioni nella scelta del data center/infrastruttura.

4.3 Se non espressamente concordato diversamente, il software fornito da EnBITCon è un software standard che non è stato prodotto individualmente per le esigenze del cliente. I contratti per la fornitura temporanea di software sono pertanto contratti di noleggio. Le parti concordano sull'impossibilità, allo stato dell'arte, di sviluppare un software standard privo di errori per tutte le condizioni di applicazione.

4.4 Nel caso di software standard di produttori terzi, EnBITCon fornirà al cliente la documentazione originale del produttore. EnBITCon non è tenuta a fornire alcuna documentazione aggiuntiva. Su richiesta, il cliente avrà accesso alla documentazione utente originale da consegnare prima della conclusione del contratto. A parte ciò, la documentazione sarà fornita come guida online nell'ambito del software. Se il cliente desidera ulteriore documentazione scritta, può informare EnBITCon prima della conclusione del contratto. EnBITCon gli fornirà quindi un'offerta per tale documentazione.

4.5 EnBITCon fornirà il codice oggetto del software standard. Non vi sarà alcuna richiesta di cessione o divulgazione del codice sorgente.

4.6 Se EnBITCon è obbligata a installare il software, il cliente dovrà assicurarsi che i requisiti comunicatigli in merito all'hardware e all'altro ambiente, in particolare il collegamento alla rete, compresi tutti i cablaggi, siano soddisfatti prima dell'installazione.

4.7 Durante le operazioni di prova e durante l'installazione, il cliente garantirà la presenza di personale competente e addestrato e, se necessario, interromperà altri lavori con l'apparecchiatura informatica. Assicurerà il backup dei propri dati da ogni installazione.

5 Assistenza / Accordo sul livello di servizio

5.1 EnBITCon fornirà assistenza per i Servizi Gestiti. Se non diversamente concordato nell'offerta, si applicano gli impegni di servizio ai sensi della presente clausola.

5.2 Regolamenti di disponibilità

5.2.1 Per tempo di inattività si intende il tempo totale in ore in un anno durante il quale l'infrastruttura non è in grado di rispondere alle richieste di interazione da parte dei clienti e/o degli utenti, esclusi i tempi di inattività che si verificano per le cause specificate nella clausola 3.1. La disponibilità determina la percentuale di un anno in cui il servizio fornito funziona senza interruzioni non pianificate. L'anno è un periodo di 365 giorni di calendario o 8.760 ore durante il quale l'infrastruttura viene fornita. L'anno inizia il giorno della fornitura dell'infrastruttura e termina 365 giorni dopo. La disponibilità annua in percentuale è calcolata come:

$(8.760 \text{ ore} - \text{tempi di inattività}) / 8.760 \text{ ore}$.

5.2.2 L'infrastruttura è fornita con una disponibilità di almeno il 99% su una media annuale.

5.2.3 I tempi di inattività saranno esclusi dal calcolo dei tempi di inattività ai sensi della Clausola 5.2.1 nelle seguenti circostanze:

- La manutenzione programmata e i tempi di inattività annunciati, compresi gli intervalli di backup e i tempi di inattività di EnBITCon, sono stati definiti in modo da poter essere utilizzati in modo efficace.
/ il fornitore terzo ha eseguito la manutenzione programmata e ha annunciato i tempi di inattività;
- Uso improprio dei diritti di accesso da parte del cliente e/o dell'utente o altro uso del Servizio Cloud in violazione dei termini e delle condizioni contrattuali per il Servizio Cloud;
- Altri problemi al di fuori del ragionevole controllo di EnBITCon, tra cui: interventi sul sistema su richiesta del cliente, ripristino dello stato attuale del database da un supporto di backup o utilizzando i registri delle transazioni del database, mancato rispetto dei requisiti tecnici di utilizzo da parte del cliente.

5.3 Helpdesk

5.3.1 EnBITCon istituirà un helpdesk per l'assistenza dei Servizi Gestiti entro l'orario di assistenza, che sarà composto da personale professionalmente qualificato ed esperto. Solo nella misura in cui ciò sia stato espressamente concordato, sarà disponibile un servizio di reperibilità telefonica al di fuori degli orari di assistenza. Gli orari e i mezzi di supporto sono concordati nell'offerta.

5.3.2 Al di fuori dell'orario di assistenza, il cliente può segnalare gli errori tramite un servizio di reperibilità telefonica solo se ciò è stato concordato contrattualmente. Se le segnalazioni di errori vengono effettuate al di fuori dell'orario di assistenza tramite e-mail o altri numeri di telefono, si considerano effettuate solo all'inizio del successivo orario di assistenza sorvegliato.

5.4 Soppressione delle interferenze

5.4.1 I guasti sono assegnati alle seguenti classi di guasto:

- La classe di guasto 1 comprende i guasti gravi che impediscono o limitano in modo irragionevole l'uso appropriato ed economicamente ragionevole di parti essenziali del servizio ("tutto è a posto, ma niente funziona"). Ciò presuppone che il cliente/utente non sia in grado di lavorare.
- La classe di errore 2 comprende le interruzioni funzionali che limitano fortemente l'applicazione di parti essenziali del servizio per un uso economicamente ragionevole. Ciò richiede che il cliente/utente sia limitato nel suo lavoro.
- La classe di guasto 3 comprende limitazioni della capacità funzionale, in modo che i servizi possano essere utilizzati in modo economicamente ragionevole, con eccezioni.

- La classe di guasto 4 comprende le carenze nelle prestazioni che non limitano l'uso. La compromissione è così lieve che i servizi possono essere sostanzialmente utilizzati fino a nuovo ordine e i risultati del lavoro sono utilizzabili.

5.4.2 Ogni messaggio di errore sarà assegnato a una classe di errore da EnBITCon a sua ragionevole discrezione. Un suggerimento del cliente sarà preso in considerazione. Se EnBITCon non si discosta dal suggerimento del cliente per più di una classe di errore, la classificazione sarà considerata consensuale. Il cliente è tenuto a dimostrare la classificazione inferiore.

5.4.3 La successiva riclassificazione di un rapporto di difetto in un'altra classe di difetto è possibile solo di comune accordo.

5.4.4 In caso di errore, EnBITCon risponderà al messaggio di errore del cliente entro i tempi di assistenza concordati. Se non espressamente concordato diversamente, il tempo di risposta per i messaggi di errore di classe 1 sarà di quattro (4) ore, per la classe di errore 2 di otto (8) ore, per la classe di errore 3 di una settimana e per la classe di errore 4 di due settimane.

5.4.5 Non è necessario che l'eliminazione della compromissione funzionale avvenga entro i tempi di risposta.

5.4.6 Il fattore decisivo per l'avvio dei tempi di risposta è la ricezione di un messaggio di errore qualificato da parte del cliente da parte dell'helpdesk attraverso i canali di contatto concordati.

5.4.7 Un messaggio di errore deve essere valutato come qualificato solo se l'errore descritto è riproducibile, ossia se la situazione operativa e l'ambiente di lavoro sono descritti in modo così preciso che un dipendente EnBITCon qualificato può attivare l'errore stesso in qualsiasi momento.

5.4.8 Ogni messaggio di errore deve inoltre contenere una descrizione il più possibile precisa della menomazione funzionale e del momento in cui è stata rilevata per la prima volta. Se l'errore si verifica solo in singoli luoghi di lavoro, questi devono essere indicati.

5.4.9 Se il cliente ha apportato una modifica al proprio sistema prima che si verificasse l'errore, anche questo deve essere segnalato.

5.4.10 In caso di errori gravi delle classi di errore 1 e 2, EnBITCon inizierà a limitare le conseguenze dell'errore immediatamente dopo la reazione iniziale e continuerà le sue attività al di fuori del tempo di supporto. Finché l'errore non sarà stato eliminato, il servizio sarà considerato non disponibile, a meno che non risulti che il cliente è responsabile dell'errore o che avrebbe dovuto essere assegnato alle classi di errore 3 o 4. Gli errori delle classi di errore 3 e 4 non saranno considerati come indisponibilità del Servizio.

5.5 Gestione del mancato rispetto dei livelli di servizio

Nella misura in cui EnBITCon rispetta i livelli di servizio o solo in singoli casi, cioè non viola ripetutamente / persistentemente i livelli di servizio, i reclami del cliente sono esclusi. Nel caso in cui i livelli di servizio non vengano rispettati, le parti stabiliranno la seguente procedura:

5.5.1 EnBITCon informa il cliente, oppure il cliente chiede a EnBITCon di analizzare i dati sul livello di servizio.

5.5.2 EnBITCon determina immediatamente la (possibile) causa del malfunzionamento (se nota) al fine di mantenere il livello di servizio.

5.5.3 A meno che non si rinunci a perseguire il guasto, EnBITCon dovrà sviluppare un piano d'azione correttivo, sottoporlo al Cliente per la conferma scritta (che non dovrà essere irragionevolmente negata o ritardata) e attuarlo entro un periodo di tempo ragionevole (e in conformità con le scadenze concordate) dopo che la conferma è stata data.

5.5.4 EnBITCon non ha violato alcun Livello di Servizio nella misura in cui l'analisi della causa principale (correttamente eseguita da EnBITCon) dimostra che il mancato rispetto del rispettivo Livello di Servizio è stato causato dal cliente.

6 Obblighi speciali del cliente

6.1 Se EnBITCon si fa carico contrattualmente dell'installazione dell'hardware, il cliente dovrà provvedere a proprie spese alle necessarie connessioni di alimentazione e di rete nel raggio d'azione dell'ambiente operativo. Se non diversamente concordato o previsto da una specifica del produttore presentata da EnBITCon alla stipula del contratto, per ogni unità di calcolo indipendente (ad es. per computer server o workstation) dovrà essere previsto almeno un collegamento convenzionale a corrente alternata monofase a 240 volt e un collegamento di rete Ethernet.

6.2 Il cliente dovrà provvedere autonomamente a un backup completo dei propri file di dati e a una protezione antivirus aggiornata prima che EnBITCon inizi a configurare l'hardware o a installare il software.

6.3 Il cliente dovrà fornire a EnBITCon l'accesso ai sistemi informatici sui quali EnBITCon fornisce i propri servizi a proprie spese. Gli identificativi e le password necessari per l'accesso con diritti di amministratore devono essere tenuti a disposizione e devono essere inseriti su richiesta di EnBITCon a discrezione del cliente o consegnati a EnBITCon per iscritto. Il cliente dovrà fornire a EnBITCon l'accesso ai supporti dati e a Internet. I tempi di attesa di EnBITCon saranno remunerati in base alle spese sostenute.

6.4 Il cliente è tenuto a proteggere le autorizzazioni all'uso e all'accesso all'infrastruttura, nonché le garanzie di identificazione e autenticazione assegnate a lui o agli utenti, dall'accesso di terzi e a non trasmetterle a utenti non autorizzati. Dovrà cambiare le password a intervalli regolari e, per quanto possibile, proteggere gli accessi mediante l'autenticazione a più fattori. Gli obblighi di cui sopra saranno soddisfatti anche se il cliente riceve una password che serve a identificarlo presso EnBITCon quando rilascia dichiarazioni relative al rapporto contrattuale. Le persone che utilizzano la password del cliente per la presentazione di tale dichiarazione si considerano autorizzate dal cliente alla presentazione della rispettiva dichiarazione in modo confutabile nei confronti di EnBITCon. Se, per colpa del cliente, terzi utilizzano i servizi di EnBITCon abusando delle password, il cliente sarà responsabile nei confronti di EnBITCon.

6.5 Il cliente è tenuto a risarcire EnBITCon, a prima richiesta, da tutte le rivendicazioni di terzi che si basano su un uso illegale dell'infrastruttura da parte del cliente o che sono state fatte con l'approvazione del cliente o che derivano in particolare dalla protezione dei dati, dal diritto d'autore o da altre controversie legali legate all'uso del software standard. Se il cliente riconosce o deve riconoscere che una tale violazione è imminente, è tenuto a informare EnBITCon senza indugio.

6.6 Il cliente obbliga gli utenti da lui autorizzati a rispettare, per la loro parte, le disposizioni elencate per l'utilizzo dell'infrastruttura, in particolare le clausole 6.1 e 6.2.

6.7 Nella misura in cui ciò sia necessario e ragionevole, il cliente dovrà collaborare a qualsiasi modifica, ad esempio reinserendo i dati di accesso o semplici conversioni dei propri sistemi.

6.8 Il cliente è tenuto a rispettare/attuare senza indugio le istruzioni di intervento, le raccomandazioni, ecc. di EnBITCon.

6.9 Il cliente dovrà evitare un carico eccessivo sull'infrastruttura, ad esempio attraverso script/comandi che richiedano una potenza di calcolo eccessivamente elevata o che occupino una quantità di RAM superiore alla media. EnBITCon ha il diritto di bloccare l'accesso ai contenuti che non soddisfano i requisiti di cui sopra. EnBITCon informerà immediatamente il cliente di tale misura e renderà nuovamente accessibili i contenuti in questione non appena il cliente dimostrerà a EnBITCon che sono stati riprogettati in modo tale da soddisfare i requisiti di cui sopra.

6.10 Il cliente deve utilizzare i servizi di EnBITCon solo nella misura necessaria per le operazioni commerciali. L'uso eccessivo dei servizi e delle capacità di EnBITCon non è consentito.

EnBITCon, il cliente eviterà di interferire con i sistemi informatici di EnBITCon e di garantire la sicurezza della rete di EnBITCon.

6.11 Se un cliente mette in pericolo la sicurezza, l'integrità o la disponibilità dei servizi cloud di EnBITCon o se tale sospetto sorge in EnBITCon a causa di indicazioni oggettive che indicano che si verificheranno gravi interruzioni dei servizi cloud, EnBITCon può bloccare o limitare temporaneamente l'accesso. I tempi di blocco o restrizione sono esclusi dal calcolo del tempo di inattività. Questa disposizione si applica anche ai cosiddetti attacchi "Denial of Service" (di seguito "**attacchi DoS**") effettuati dal cliente tramite i servizi cloud. Lo stesso vale se la minaccia si verifica attraverso il sistema del cliente senza che quest'ultimo ne sia responsabile. Si precisa che questa disposizione si applica anche agli attacchi DoS per i quali i sistemi IT del cliente sono utilizzati da terzi.

6.12 Se i servizi cloud di EnBITCon sono utilizzati dal cliente per scopi illegali (invio di e-mail di spam, servizi online per la fornitura di contenuti illegali, ecc.

7 Diritti di utilizzo dei servizi cloud / software standard

7.1 La portata dei diritti di utilizzo concessi al cliente per i servizi cloud/software standard è determinata dalle relative condizioni di utilizzo e di licenza del fornitore terzo. Queste sono descritte in modo più dettagliato o citate nell'offerta. Il cliente si impegna a rispettare le condizioni di utilizzo e di licenza. Se all'offerta non sono allegati le condizioni di utilizzo e di licenza per i servizi cloud/software standard, EnBITCon concede al cliente e ai dipendenti da lui destinati all'utilizzo dei servizi cloud/software standard ("**utenti**"), dietro pagamento dei prezzi concordati, la licenza semplice, non sublicenziabile e non trasferibile, che è revocabile in qualsiasi momento. Il cliente concede all'utente il diritto, limitato in termini di contenuto alla durata del contratto e in conformità alle seguenti disposizioni, di utilizzare la rispettiva versione corrente dei servizi cloud / software standard e le funzionalità associate ai servizi cloud / software standard in conformità al presente contratto, se non diversamente concordato nell'offerta. Il cliente non riceverà ulteriori diritti, in particolare sui servizi cloud/software standard.

7.2 Se al cliente viene concesso il diritto di utilizzare i servizi cloud/software standard a scopo di test, i suoi diritti di utilizzo saranno limitati a tali azioni che servono a determinare le condizioni dei servizi cloud/software standard e la loro idoneità al funzionamento presso il cliente. In particolare, non è consentito il funzionamento produttivo dei servizi cloud / software standard o la preparazione per il funzionamento produttivo.

8 Prezzi e condizioni di pagamento

8.1 EnBITCon fatturerà sempre i propri servizi in anticipo in base al periodo di fatturazione scelto dal cliente. Le fatture dovranno essere pagate immediatamente dopo la loro emissione. Se non diversamente concordato, il cliente autorizza EnBITCon a riscuotere i pagamenti da lui effettuati da un conto da lui indicato.

8.2 Oltre ai prezzi concordati per i rispettivi servizi, EnBITCon può addebitare costi aggiuntivi per servizi supplementari (ad esempio, per il trasferimento di dati aggiuntivi / spazio di archiviazione) in conformità con il rispettivo contratto. Se non diversamente concordato, l'utilizzo e la fatturazione dei servizi aggiuntivi si baseranno sempre sul listino prezzi valido al momento dell'utilizzo.

8.3 Al cliente sarà concesso un accesso criptato e protetto da password all'area clienti e alle console di amministrazione specifiche del servizio per la configurazione dei servizi. Se il cliente aggiunge servizi al di là del contratto esistente, EnBITCon ha il diritto di fatturarli ai prezzi concordati.

8.4 Se il cliente sceglie un servizio aggiuntivo nel corso di un periodo di fatturazione, questo viene addebitato immediatamente. Se al posto del servizio precedente viene scelto un servizio di valore superiore ("upgrade"), i prezzi già pagati verranno addebitati in proporzione.

8.5 In caso di mancato pagamento da parte del cliente si applica il punto 3.9 delle CGC. Se il cliente provvede al pagamento entro due mesi dalla data di scadenza, EnBITCon gli concederà immediatamente un nuovo accesso.

8.6 EnBITCon può aumentare i prezzi mensili per i servizi ricorrenti in obbligazioni continuative senza il consenso del cliente fino al 10% all'anno a sua ragionevole discrezione con effetto per il futuro, ma per la prima volta non prima di quattro (4) mesi dall'inizio della durata del contratto. L'aumento del prezzo per servizi parziali è possibile solo se questi sono già stati concordati per almeno quattro (4) mesi. L'aumento del prezzo sarà effettuato solo per coprire l'aumento dei costi. Il cliente è tenuto a dimostrare che l'aumento di prezzo effettuato da EnBITCon non è stato fatto a tale scopo.

8.7 Se il cliente è un consumatore, può recedere dal contratto in corso entro due (2) settimane dal ricevimento della notifica scritta di aumento del prezzo con un periodo di preavviso di tre mesi fino alla fine del mese in caso di aumento del prezzo ai sensi della clausola 8.6. In questo caso, il canone precedente verrà addebitato fino alla fine del contratto, ovvero non avrà effetto. In questo caso, il canone precedente verrà addebitato fino alla scadenza del contratto, ovvero l'aumento non avrà effetto. Tuttavia, il consenso del cliente si considera dato se il cliente non comunica la disdetta entro questo termine. Ciò presuppone che il cliente sia stato informato delle conseguenze con l'avviso di modifica.

9 Garanzia per difetti di materiale

9.1 In caso di difetti dell'infrastruttura, EnBITCon garantirà l'uso contrattuale aggiornando l'infrastruttura non appena e per quanto EnBITCon sia in grado di farlo. Anche una ragionevole possibilità di aggirare il difetto dell'infrastruttura ("**workaround**") messa a disposizione del cliente da EnBITCon sarà considerata un uso conforme al contratto, a condizione che rimanga un difetto insignificante dopo aver preso in considerazione il workaround.

9.2 I diritti del cliente per difetti cadono in prescrizione dodici (12) mesi dopo l'inizio del periodo di prescrizione previsto dalla legge. Tale termine non si applica se la legge prevede termini più lunghi. Le notifiche di difetti da parte del cliente, richieste per legge, devono essere effettuate immediatamente per iscritto con una descrizione precisa del problema. Solo la persona di contatto (punto 2.2 delle CG) è autorizzata a comunicare i difetti.

9.3 Il cliente non avrà alcun diritto di ritenzione se i suoi reclami per i difetti sono prescritti. Se la denuncia del difetto era ingiustificata, EnBITCon avrà il diritto di richiedere al cliente il rimborso delle spese sostenute. L'assistenza fornita da EnBITCon sarà remunerata dal cliente ai prezzi concordati con EnBITCon o, in assenza di accordo, ai prezzi usuali sul mercato.

9.4 I reclami per difetti da parte del cliente non sussistono in caso di deviazione solo insignificante dalla qualità concordata, in caso di compromissione solo insignificante dell'utilizzabilità o in caso di danni derivanti da una manipolazione errata o negligente o nel corso della violazione degli obblighi di collaborazione.

10 Garanzia per i vizi del titolo di proprietà

10.1 EnBITCon garantisce che l'infrastruttura fornita non viola alcun diritto di terzi quando viene utilizzata dal cliente in conformità al contratto. Questa garanzia prevede che il cliente notifichi immediatamente per iscritto a EnBITCon eventuali diritti di terzi rivendicati nei suoi confronti e lasci a EnBITCon la difesa legale e le trattative di risoluzione. Il cliente è tenuto a fornire assistenza gratuita a EnBITCon in misura ragionevole, in particolare fornendo a EnBITCon le informazioni necessarie. Gli obblighi legali del cliente di notificare i difetti rimangono inalterati. I diritti in questo senso sono solo quelli che spettano ai terzi nella Repubblica Federale di Germania e negli Stati in cui il cliente utilizza l'hardware e il software standard forniti come previsto.

10.2 Se il cliente non può utilizzare l'infrastruttura fornita in conformità al contratto a causa di un diritto contrastante di terzi, EnBITCon può, a propria discrezione, (a) modificare i servizi in modo tale che il diritto di terzi non sia più violato, oppure (b) procurare al cliente l'autorità necessaria per utilizzare i servizi. È esclusa l'autoprestazione da parte del cliente o il coinvolgimento di terzi. Per le richieste di risarcimento danni da parte del cliente si applica la clausola 4 delle CGC.

10.3 Il cliente non potrà vantare alcun diritto basato su vizi di proprietà se l'infrastruttura fornita è stata modificata dopo l'accettazione da parte del cliente o di terzi, a meno che il cliente non dimostri che la violazione dei diritti non è una conseguenza delle modifiche. Il cliente non avrà altresì alcun diritto in caso di violazione dei diritti in seguito alla combinazione dell'infrastruttura con servizi o prodotti di terzi che non siano subappaltatori di EnBITCon.

10.4 Se la notifica dei difetti è ingiustificata, EnBITCon avrà il diritto di richiedere al cliente il rimborso delle spese sostenute da EnBITCon. L'assistenza fornita da EnBITCon sarà remunerata dal cliente ai prezzi concordati con EnBITCon o, in assenza di accordo, ai prezzi usuali sul mercato.

11 Responsabilità per il contenuto / l'etichettatura / i dati personali

11.1 EnBITCon non è obbligata a controllare i dati memorizzati dal cliente sui sistemi forniti per verificare eventuali violazioni. Il cliente si assume la piena responsabilità per tutti i contenuti elaborati nell'ambito dei Servizi Cloud. Il cliente garantisce di non elaborare e memorizzare contenuti illegali, in particolare di non depositare o utilizzare opere protette da copyright sui server di EnBITCon senza il consenso del titolare del copyright, né contenuti che violino le disposizioni penali.

11.2 Se il cliente nota contenuti illegali, è obbligato a bloccarli immediatamente e ad avvisare EnBITCon.

11.3 EnBITCon avrà il diritto di bloccare contenuti potenzialmente illegali sui Servizi Cloud utilizzati dal cliente a propria discrezione e di informare il cliente del blocco. Se il cliente non adempie all'obbligo di cancellare il contenuto entro dieci (10) giorni o se dimostra a EnBITCon entro tale periodo che il contenuto non viola le leggi di protezione, EnBITCon avrà il diritto di cancellare il contenuto senza il consenso del cliente.

11.4 Se il cliente elabora dati personali di terzi nell'ambito del presente rapporto contrattuale, il cliente stesso è responsabile del rispetto delle norme sulla protezione dei dati. EnBITCon tratterà i dati elaborati dal cliente nell'ambito dei dati cloud solo nell'ambito delle istruzioni del cliente per conto di quest'ultimo.

12 Sicurezza dei dati

Nella misura in cui EnBITCon fornisce servizi cloud sotto forma di infrastrutture proprie nell'ambito dei Managed Services, si applicano le seguenti norme sulla sicurezza dei dati:

12.1 I dati memorizzati sui sistemi EnBITCon vengono sottoposti a backup giornaliero. I backup sono archiviati in modo ridondante su diversi computer. Vengono conservate copie di backup degli ultimi 14 giorni. Questi backup sono da intendersi come backup di sistema e non sono utilizzati per il versioning dei dati dei clienti. In particolare, non è possibile eseguire un ripristino mirato per un cliente a uno specifico stock di dati del passato.

12.2 Il cliente dovrà pertanto garantire che tutti i dati, in particolare quelli memorizzati sui server di EnBITCon, siano sottoposti a backup almeno una volta al giorno mediante copie sui sistemi del cliente stesso, in quanto questi possono andare persi, ad esempio, durante la formazione, la riparazione, l'installazione e altri interventi. Il backup dei dati sui server di EnBITCon non è sufficiente a soddisfare tale obbligo.

12.3 Su richiesta del cliente, EnBITCon restituirà una copia dei dati memorizzati dal cliente sullo spazio di archiviazione a lui assegnato in qualsiasi momento durante la durata del contratto, ma non oltre la cessazione del rapporto contrattuale. I dati saranno consegnati tramite download nel formato di dati in cui sono memorizzati sul server di EnBITCon o, in caso contrario, in un formato di dati concordato tra EnBITCon e il cliente.

12.4 Dopo la risoluzione del contratto - per qualsiasi motivo - EnBITCon conserverà i dati memorizzati nell'interesse del cliente per un altro (1) mese ("**periodo di grazia**"), in modo che il cliente abbia la possibilità di

trasferimento dei dati a un altro sistema. Allo scadere di questo periodo di tolleranza, i dati saranno cancellati automaticamente. EnBITCon lo indicherà espressamente al momento della risoluzione del contratto.

12.5 EnBITCon richiama espressamente l'attenzione del cliente sul fatto che, secondo lo stato attuale della tecnica, la riservatezza non può essere garantita in modo completo per le trasmissioni di dati in reti aperte come Internet. Il cliente è consapevole che EnBITCon potrebbe accedere in qualsiasi momento ai contenuti dei Servizi Cloud e, in determinate circostanze, ad altri dati ivi memorizzati. Tuttavia, EnBITCon si impegna a farlo solo se il cliente lo richiede per iscritto e se ciò è necessario per garantire il funzionamento tecnico dei Servizi Cloud. Le norme sulla protezione dei dati saranno rispettate da EnBITCon in ogni caso. Tuttavia, nella misura in cui altri utenti di Internet possano essere tecnicamente in grado di interferire con la sicurezza della rete senza autorizzazione, di accedere ai dati del cliente e di controllare il traffico dei messaggi, ciò esula dalla responsabilità di EnBITCon.

12.6 Il cliente è pienamente responsabile della sicurezza dei dati trasmessi a Internet e memorizzati presso EnBITCon. Per un costo aggiuntivo, da concordare individualmente, EnBITCon può fornire connessioni protette.

13 Durata e risoluzione

13.1 Se non diversamente concordato, EnBITCon fornirà i servizi concordati per un periodo contrattuale minimo iniziale di 24 mesi dalla data di fornitura. Il recesso da parte di entrambe le parti contraenti è possibile con un preavviso di tre (3) mesi dalla fine del periodo minimo di contratto. Se non viene data alcuna disdetta entro questo periodo, la durata del contratto sarà prorogata di un ulteriore anno in ogni caso.

13.2 Al di là dei termini di preavviso concordati nell'offerta, il cliente non ha alcun diritto di revoca o di risoluzione ordinaria, in particolare non durante la durata minima del contratto.

14 Restituzione dell'hardware

14.1 Al termine del contratto, il cliente dovrà restituire a EnBITCon l'hardware in tutti i suoi componenti in una condizione corrispondente all'uso contrattuale. Gli inventari dei dati del cliente dovranno essere completamente cancellati o distrutti. Il cliente è tenuto a confermare per iscritto a EnBITCon, su richiesta, la completa restituzione e cancellazione.

14.2 Al momento della restituzione dell'hardware, le parti redigono un protocollo in cui vengono registrati i danni e i difetti esistenti dell'hardware. Il cliente dovrà rimborsare i costi di ripristino in caso di danni o difetti di cui è responsabile.

14.3 Lo smontaggio e il trasporto di ritorno dell'hardware sono a carico del cliente. I costi per lo smontaggio, l'imballaggio e il trasporto di ritorno dell'hardware sono a carico del cliente. Il cliente dovrà assicurare a proprie spese l'hardware contro la perdita, la distruzione e il danneggiamento durante il trasporto.