

Condizioni speciali di contratto (SCC) - Servizi

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 servizi. Inoltre, si applicano le Condizioni Generali di Contratto ("CG") di EnBITCon GmbH. Le presenti BVB e le CG sono disponibili online all'indirizzo <https://www.enbitcon.de/rechtliche-information/agb/>. In caso di contraddizioni, le presenti CG prevalgono sulle CG.

2 Ambito dei servizi

2.1 I servizi ai sensi delle presenti Condizioni Speciali possono essere in particolare:

2.1.1 Servizi generali di consulenza, formazione e altri servizi di supporto, nella misura in cui non siano già disciplinati in modo più specifico in altre Condizioni Speciali;

2.1.2 Servizi di manutenzione/assistenza in relazione a hardware / servizi cloud / software standard;

2.1.3 Servizi di assistenza/supporto nell'ambito di contratti di servizio.

2.2 L'esatta portata dei servizi è regolata nell'offerta.

2.3 EnBITCon eseguirà sempre i servizi (in particolare manutenzione/manutenzione/servizi) durante gli orari di servizio indicati nell'offerta/listino prezzi. Se non diversamente concordato nell'offerta, il cliente non ha il diritto di richiedere che EnBITCon esegua servizi 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 Per i servizi resi ai sensi della presente BVB 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 La clausola 2.4 si applica anche ai servizi volti a eliminare un errore che si verifica nel sistema informatico del cliente. In questo contesto, la ricerca della causa è parte integrante del servizio, poiché gli errori possono avere cause diverse e queste possono essere determinate in prima battuta solo nel raro dei casi. La scelta dell'attività è quindi a discrezione di EnBITCon. EnBITCon cercherà sempre prima di tutto di eliminare la causa più vicina e più probabile dell'errore, senza per questo promettere che questo porterà al successo desiderato.

2.6 In caso di pericolo imminente, ad esempio in caso di grave violazione della sicurezza in relazione all'hardware / ai servizi cloud / al software standard e/o in caso di attacco di virus ai sistemi IT del cliente, EnBITCon avrà il diritto, anche senza essere incaricata di farlo, di eseguire le attività necessarie per scongiurare il pericolo e di addebitare tali attività su base temporale e materiale. EnBITCon informerà il cliente di tali misure in anticipo, se possibile.

2.7 L'EnBITCon avrà il diritto di far prestare servizi a terzi in qualità di subappaltatori.

2.8 Se, secondo EnBITCon, per la risoluzione dei problemi è necessario l'acquisto di hardware (componenti), software standard, supporti dati, nastri d'inchiostro, toner, batterie, unità di stampa o altri materiali di consumo, EnBITCon dovrà sempre prima ottenere un ordine separato dal cliente. Se il cliente effettua l'ordine proposto da EnBITCon per la risoluzione dei problemi, si farà carico anche dei costi

se il successo desiderato non si verifica. In questo caso, EnBITCon si impegnerà, come gesto di buona volontà, a vendere altrove la merce appena acquistata e ad accreditare l'eventuale ricavato al cliente.

2.9 Se EnBITCon si impegna ad installare un software nell'ambito dei servizi concordati, questo riguarderà esclusivamente la versione concordata, in assenza di un accordo esplicito la versione corrente disponibile sul mercato al momento della conclusione del contratto. EnBITCon non è responsabile dell'installazione di tutte le release, aggiornamenti, upgrade, patch e build disponibili al momento dell'installazione, anche se raccomandate dal produttore del software e già ampiamente disponibili sul mercato. È responsabilità del cliente installarli, a meno che non sia stato espressamente concordato altrimenti. EnBITCon avrà tuttavia il diritto di installare versioni e release successive a propria discrezione, a meno che il cliente non abbia fornito a EnBITCon istruzioni scritte contrarie.

2.10 Nell'ambito dell'installazione del software, le impostazioni del software (in particolare la parametrizzazione e la selezione delle opzioni di configurazione) sono a discrezione di EnBITCon, a meno che non siano state espressamente concordate specifiche.

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

3 Quote di prestazione

3.1 Il cliente può acquistare da EnBITCon quote di servizio mensili per la fornitura di servizi, a condizione che ciò sia concordato nell'offerta. Le quote di servizio possono essere concordate nelle seguenti forme:

3.1.1 Quote temporali: Il cliente acquisisce un contingente per uno sforzo (minimo) concordato per i servizi. I servizi resi saranno detratti da tale contingente in base al tempo impiegato, indipendentemente dai dipendenti specifici di EnBITCon e dalle loro tariffe orarie.

3.1.2 Contingenti di valore: Il cliente acquisisce un contingente per un valore (minimo) concordato per i servizi. I servizi resi vengono detratti da questo contingente in base al rispettivo sforzo e alla tariffa oraria concordata.

3.2 Se il cliente ha acquistato quote di servizio per la fornitura di servizi da parte nostra, può richiamarle per telefono o per iscritto durante il nostro normale orario di lavoro. Tuttavia, siamo tenuti a fornire un tempo di risposta specifico solo se questo è stato concordato in forma testuale.

3.3 Le quote di servizio non richiamate/utilizzate in un mese scadono alla fine del mese, se non diversamente stabilito nell'offerta.

4 Corsi di formazione

4.1 Se EnBITCon concorda con il cliente la fornitura di servizi di formazione, la formazione avrà luogo in aule di formazione che saranno determinate da EnBITCon. Se la formazione si svolge presso la sede del cliente, quest'ultimo è tenuto a fornire gratuitamente l'attrezzatura tecnica sufficiente per la formazione. I partecipanti alla formazione devono avere conoscenze di base nel settore tecnico oggetto della formazione stessa. Se nel corso della formazione dovessimo sostenere spese di viaggio, di alloggio o di altro tipo, tali spese saranno rimborsate dal cliente dietro presentazione di un giustificativo.

4.2 Se i costi della formazione non sono stati espressamente elencati nell'offerta, saranno fatturati in aggiunta in base alle spese.

5 Obblighi speciali del cliente

5.1 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 al momento della stipula del contratto, per ogni unità di calcolo indipendente (ad esempio, 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.

5.2 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.

5.3 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 Diritti di utilizzo dei risultati del lavoro

6.1 Nella misura in cui EnBITCon, nell'ambito della fornitura di servizi, produce risultati individuali (di seguito indicati come

"EnBITCon concede al cliente un diritto d'uso non esclusivo, limitato nel tempo e nello spazio, per i suoi scopi aziendali interni. EnBITCon concede tale diritto al cliente a fronte di un pagamento integrale.

6.2 Fino al pagamento completo, il Cliente avrà il diritto di testare i risultati del lavoro come concordato; ciò non include il diritto all'uso operativo. Tale diritto di prova decade se il Cliente è in ritardo nel pagamento del compenso per più di trenta (30) giorni. A tal fine non sarà necessario un sollecito separato da parte di EnBITCon.

6.3 La clausola 6.1 non si applica ai prodotti standard che fanno parte dei risultati del lavoro. I prodotti standard sono in particolare prodotti o soluzioni delimitabili di EnBITCon o di terzi che sono soggetti alle proprie condizioni di licenza.

6.4 EnBITCon avrà il diritto di fare un uso illimitato dei risultati del lavoro, compreso il know-how acquisito nell'esecuzione dei servizi, in particolare i concetti, le procedure, i metodi e i risultati intermedi su cui si basano i risultati del lavoro, fatto salvo il rispetto dei suoi obblighi di riservatezza.

6.5 Nella misura in cui nell'ambito delle prestazioni di EnBITCon vengano creati risultati di lavoro brevettabili, modellizzabili o disegnabili, EnBITCon avrà il diritto di presentare una corrispondente domanda di diritti di proprietà a proprio nome e per proprio conto. EnBITCon concederà al cliente il diritto di utilizzare il diritto di proprietà insieme ai risultati del lavoro nella misura richiesta. Non è previsto un compenso separato per questa licenza di diritto di proprietà.

7 Prezzi e condizioni di pagamento

7.1 I servizi saranno fatturati su base temporale, a meno che non sia stato concordato per iscritto un prezzo fisso/un prezzo forfettario. Si considerano concordati i prezzi indicati nel listino prezzi EnBITCon disponibile sul sito <https://www.enbitcon.de/preisliste>, a meno che le parti non stabiliscano prezzi diversi nell'offerta.

7.2 Se non diversamente concordato, EnBITCon fatturerà i propri servizi mensilmente in via posticipata. 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 che sarà indicato dal cliente stesso.

7.3 EnBITCon può aumentare i prezzi concordati (compreso il listino prezzi) per i servizi ricorrenti in obbligazioni continuative senza il consenso del cliente, a sua ragionevole discrezione, fino a un massimo del 10% all'anno 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 le prestazioni parziali è possibile solo se queste erano già state concordate da 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.

7.4 Se il cliente è un consumatore, può recedere dal contratto in corso entro due (2) settimane dal ricevimento della notifica scritta dell'aumento di prezzo con un periodo di preavviso di tre mesi fino alla fine del mese in caso di aumento di prezzo in conformità con la clausola 7.3. In questo caso, verrà addebitato il canone precedente fino alla scadenza del contratto,

l'aumento non è quindi efficace. Tuttavia, il consenso del cliente si considera dato se il cliente non comunica la disdetta entro questo periodo. Ciò presuppone che il cliente sia stato informato delle conseguenze con l'avviso di modifica.

8 Durata e risoluzione

8.1 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.

8.2 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.