

Condizioni Generali di Contratto per il Software (a Vita, on-premises)

1. Ambito di applicazione

- 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “CGC”) si applicano a tutti gli Accordi di Licenza tra Nihon Kohden (di seguito “NK”) e la parte contraente (di seguito “Cliente”), collettivamente denominate “Parti”, nella misura in cui riguardano la fornitura di software sotto forma di licenza a vita e il Software viene gestito dal Cliente stesso nella propria infrastruttura IT secondo il modello on-premises.
- 1.2 Le condizioni generali di contratto del Cliente non saranno applicabili, anche qualora la loro validità non sia espressamente contestata da NK nei singoli casi. Le condizioni generali di contratto del Cliente si applicano solo se NK le accetta espressamente, caso per caso.
- 1.3 Il contratto tra le Parti comprende i seguenti documenti, che in caso di conflitto prevarranno nel seguente ordine:
 - 1.3.1. Accordo di Licenza;
 - 1.3.2. Allegati all’Accordo di Licenza;
 - 1.3.3. le presenti Condizioni Generali di Contratto.

2. Definizioni

- 2.1 Software si riferisce a tutti i programmi in formato leggibile da una macchina. Il termine “Software” non include i contenuti o i dati trattati dal Software.
- 2.2 L’Accordo di Licenza si riferisce all’accordo contrattuale tra NK e il Cliente riguardo agli obblighi e ai diritti specifici di entrambe le parti. L’Accordo di Licenza sarà concluso mediante offerta e accettazione.
- 2.3 Produttore si riferisce al soggetto giuridico che ha sviluppato il Software.
- 2.4 Licenza a Vita si riferisce alla concessione al Cliente di un diritto permanente, ovvero illimitato nel tempo, di utilizzare il Software nella versione concordata contrattualmente, in conformità con i termini di acquisto della licenza.
- 2.5 Il modello on-premises si riferisce a un modello di licenza in cui il Cliente impiega il Software in modo indipendente da NK sulla propria infrastruttura IT.
- 2.6 Aggiornamento del Software si riferisce agli aggiornamenti del Software, che possono includere aggiornamenti di sicurezza, patch, correzioni di bug o upgrade.
- 2.7 Patch o Correzione di Bug indica gli Aggiornamenti Software volti a correggere i difetti del Software.
- 2.8 Upgrade si riferisce agli Aggiornamenti Software che includono nuove caratteristiche, una maggiore facilità d’uso o migliori capacità di integrazione. Vanno oltre le patch e le correzioni di bug e possono includere, ad esempio, moduli aggiuntivi, nuove interfacce, flussi di lavoro ottimizzati o miglioramenti all’interfaccia utente.
- 2.9 Codice oggetto si riferisce alla forma eseguibile e leggibile dalla macchina del Software, generata dalla compilazione del Codice Sorgente e che può essere eseguita direttamente da un computer.

- 2.10 Codice Sorgente si riferisce alla forma umanamente leggibile del software scritto in un linguaggio di programmazione, che funge da base per la creazione del Codice Oggetto.
- 2.11 Infrastruttura IT si riferisce a tutte le infrastrutture tecniche fornite e impiegate dal Cliente, inclusi hardware (server, sistemi di archiviazione, componenti di rete, ecc.), sistemi operativi, database e altri componenti di sistema su cui il Software è installato e impiegato.
- 2.12 Uso previsto (del Software) si riferisce all'uso del Software esclusivamente per gli scopi descritti nel manuale utente e secondo le modalità specificate nella documentazione, in conformità con i requisiti tecnici e gli accordi contrattuali.
- 2.13 Informazioni riservate sono tutte le informazioni (1) espressamente contrassegnate o designate da una parte come riservate o segrete, oppure indicate come riservate in altro modo; (2) chiaramente destinate a essere trattate come riservate nelle circostanze specifiche; oppure (3) tutelate da disposizioni di legge in materia di riservatezza.

3. Fornitura e uso del Software; diritti d'autore e diritti d'uso

- 3.1 NK fornirà al Cliente il Software in Codice Oggetto, nella misura e nella versione concordate nell'Accordo di Licenza, affinché il Cliente lo utilizzi per i propri fini aziendali interni dietro pagamento di un corrispettivo. Le caratteristiche specifiche, le funzionalità e lo scopo previsto del Software sono descritti nel manuale utente.
- 3.2 NK si riserva il diritto di avvalersi di soggetti terzi per la fornitura dei propri servizi.
- 3.3 Il Cliente acquisisce il Software con una Licenza a Vita. La presente Licenza a Vita autorizza il Cliente a utilizzare la versione del Software concordata contrattualmente per un periodo di tempo illimitato. Gli Aggiornamenti Software non sono inclusi automaticamente nella Licenza a Vita e, se lo desidera, il Cliente può concordarne l'inclusione separatamente per contratto.
- 3.4 Il Software è soggetto al diritto d'autore del Produttore. Tutti i diritti relativi al Software, alla documentazione e agli altri materiali forniti da NK rimangono di esclusiva proprietà di NK o dei suoi licenziatari. Al Cliente saranno concessi esclusivamente i diritti d'uso espressamente previsti nell'Accordo di Licenza e nelle presenti CGC. Il Cliente non acquisirà alcun diritto sul Codice Sorgente del Software. Tutti i diritti non espressamente concessi rimangono in capo a NK.
- 3.5 Il Software può essere utilizzato esclusivamente per lo scopo previsto descritto nel manuale utente. Qualsiasi uso diverso del Software non è coperto dalla licenza. Al Cliente non è consentito usare il Software per scopi o in modi diversi da quelli indicati nel manuale utente.
- 3.6 Il Software può essere utilizzato dal Cliente esclusivamente in qualità di parte contraente. Il Cliente non è autorizzato a consentire a società affiliate, secondo la definizione di cui all'articolo 3(3) della Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione europea, a società partner o ad altre terze parti di usare il Software, salvo accordi diversi espressamente concordati nell'Accordo di Licenza.
- 3.7 All'atto dell'installazione del Software, dietro pagamento integrale del corrispettivo concordato, NK concederà al Cliente un diritto d'uso del Software di tipo semplice, non trasferibile e non cedibile in sublicenza, nei limiti concordati per contratto e in conformità alle presenti CGC. I diritti d'uso concessi al Cliente si applicano ai tipi d'uso noti al momento della concessione dei diritti.
- 3.8 I diritti d'uso del Cliente sono limitati esclusivamente a:
 - 3.8.1. installazione del Software su un'Infrastruttura IT impiegata dal Cliente;

- 3.8.2. esecuzione del Software per gli scopi descritti nel manuale utente;
 - 3.8.3. creazione di copie di backup del Software, nella misura necessaria all'uso previsto e al backup dei dati;
 - 3.8.4. duplicazione e modifica del Software all'interno dell'Infrastruttura IT del Cliente, nella misura in cui ciò sia strettamente necessario per l'uso previsto del Software, compresa la correzione di errori.
- 3.9 Inoltre, il Cliente non è autorizzato a:
- 3.9.1. riprodurre il Software, in tutto o in parte;
 - 3.9.2. tradurre, modificare, rielaborare o alterare in altro modo il Software;
 - 3.9.3. decompilare o compiere operazioni di ingegneria inversa sul Software, salvo nei casi previsti da disposizioni di legge cogenti;
 - 3.9.4. distribuire, divulgare pubblicamente o rendere il Software pubblicamente accessibile, salvo previo consenso scritto di NK in ciascun caso specifico.
- 3.10 L'ambito di applicazione quantitativo della Licenza a Vita è definito nell'Accordo di Licenza.
- 3.11 La documentazione relativa al Software che NK fornisce al Cliente è indicata nell'Accordo di Licenza. Salvo diversamente concordato nell'Accordo di Licenza, si applica quanto segue:
- 3.11.1. il manuale utente che descrive le funzionalità e l'uso previsto del Software;
 - 3.11.2. altra documentazione tecnica necessaria per la configurazione e l'uso previsto del Software.
- 3.12 La documentazione sarà fornita in inglese. NK ha il diritto di fornire la documentazione in formato elettronico (ad es. PDF). Il Cliente non ha il diritto di riprodurre, distribuire o rendere accessibile la documentazione a terze parti, salvo nei casi in cui ciò sia necessario per l'uso contrattuale del Software.

4. Installazione

- 4.1 NK provvederà all'installazione e alla configurazione iniziale del Software sull'Infrastruttura IT del Cliente, in conformità con i termini dell'Accordo di Licenza. Salvo diversamente concordato nell'Accordo di Licenza, l'installazione e la configurazione iniziale del Software da parte di NK comprenderanno:
- 4.1.1. l'integrazione tecnica del Software all'interno dell'Infrastruttura IT del Cliente, nella misura in cui ciò sia necessario per l'uso previsto del Software; e
 - 4.1.2. la configurazione del Software in base ai parametri concordati nell'Accordo di Licenza.
- 4.2 La corretta installazione e configurazione iniziale del Software da parte di NK presuppone che il Cliente adempia pienamente e tempestivamente ai propri obblighi di collaborazione. In particolare, il Cliente è tenuto a:
- 4.2.1. fornire a NK tutte le informazioni necessarie e la documentazione integrale entro e non oltre 14 giorni solari prima della data concordata per l'installazione e la configurazione iniziale.
 - 4.2.2. garantire a NK l'accesso all'Infrastruttura IT su cui il Software dovrà essere installato alla data concordata;

- 4.2.3. assicurarsi che l'Infrastruttura IT soddisfi i requisiti minimi specificati nella documentazione tecnica;
- 4.2.4. effettuare un Backup completo e corretto dei sistemi informatici interessati e dei dati in essi elaborati prima dell'installazione e della configurazione iniziale del Software;
- 4.2.5. fornire referenti qualificati e autorizzati a prendere decisioni durante l'installazione e la configurazione iniziale del Software.

5. Test del sistema

- 5.1 Al completamento dell'installazione e della configurazione iniziale del Software, verrà eseguito un test del sistema per verificare il corretto funzionamento del Software. Il test del sistema sarà effettuato in conformità con un piano di test concordato dalle parti e rientra nei servizi previsti dal contratto.
- 5.2 A tale riguardo, il Cliente è tenuto a:
 - 5.2.1. fornire la collaborazione necessaria per lo svolgimento del test del sistema, in particolare fornendo i dati del test e referenti qualificati per lo svolgimento del test del sistema;
 - 5.2.2. partecipare attivamente al test del sistema e documentare immediatamente per iscritto eventuali scostamenti o difetti, inoltrandoli a NK.
- 5.3 Il test del sistema si considera completato con successo se il Software soddisfa sostanzialmente le funzioni descritte nel manuale utente e non presenta difetti rilevanti.

6. Formazione dei dipendenti del Cliente

- 6.1 Una volta completato con successo il test del sistema, verrà fornita una formazione ai dipendenti del Cliente che utilizzeranno il Software. Questa formazione non costituisce un corso completo e non esonera il Cliente dalla responsabilità di acquisire familiarità con il Software consultando la documentazione.
- 6.2 La formazione può svolgersi sia in presenza che a distanza.
- 6.3 A tale riguardo, il Cliente è tenuto a:
 - 6.3.1. far sì che i dipendenti da formare siano presenti all'orario concordato;
 - 6.3.2. fornire locali e attrezzature tecniche adatti (per la formazione in presenza) oppure sistemi informatici funzionanti con accesso a Internet (per la formazione a distanza).

7. Accettazione dell'installazione

- 7.1 Dopo aver completato con successo il test del sistema e la formazione, il Cliente è tenuto ad accettare i servizi di installazione e configurazione iniziale forniti entro 30 giorni solari.
- 7.2 L'accettazione si considera avvenuta (accettazione tacita) se:
 - 7.2.1. il Cliente usa produttivamente il Software; oppure
 - 7.2.2. il Cliente non nega per iscritto l'accettazione entro il termine previsto per l'accettazione, specificando difetti significativi.

- 7.3 Eventuali difetti di lieve entità non danno diritto al Cliente di negare l'accettazione. Tali difetti devono essere documentati separatamente e vi sarà posto rimedio in garanzia o incaricando appositamente il team di assistenza.
- 7.4 Con l'accettazione, i servizi di installazione e configurazione iniziale si considereranno contrattualmente eseguiti. Qualsiasi difetto che il Cliente avrebbe potuto rilevare al momento dell'accettazione mediante un'adeguata ispezione non potrà più essere fatto valere dopo l'accettazione, a meno che NK non lo abbia occultato in modo fraudolento.
- 7.5 Per ogni altro aspetto si applicano le disposizioni dell'articolo 12 delle presenti CGC (Garanzia).

8. Aggiornamenti Software, Upgrade

- 8.1 NK fornirà al Cliente gli Upgrade nella misura in cui tale servizio sia stato espressamente concordato nell'Accordo di Licenza o in altro modo.
- 8.2 NK fornirà al Cliente gli Aggiornamenti Software o gli Upgrade concordati, disponibili come segue:
 - 8.2.1. NK informerà il Cliente della disponibilità di Aggiornamenti Software o Upgrade;
 - 8.2.2. NK fornirà al Cliente gli Aggiornamenti Software o gli Upgrade disponibili. Gli Aggiornamenti Software o Upgrade saranno installati da NK. Il Cliente non è tenuto a eseguire l'installazione autonomamente.
 - 8.2.3. Se necessario per l'installazione o l'uso previsto di un Aggiornamento o di un Upgrade del Software da parte del Cliente, NK fornirà la documentazione relativa all'aggiornamento contenente la descrizione delle modifiche, delle nuove caratteristiche e delle istruzioni per l'installazione dell'Aggiornamento Software o dell'Upgrade.
- 8.3 NK comunicherà al Cliente eventuali Aggiornamenti o Upgrade del Software necessari. NK eseguirà l'installazione su richiesta del Cliente. Gli obblighi di collaborazione del Cliente si applicano di conseguenza. In particolare, il Cliente è tenuto a:
 - 8.3.1. effettuare un backup completo e adeguato dei dati prima di installare un Aggiornamento o un Upgrade del Software;
 - 8.3.2. verificare che l'Infrastruttura IT in cui viene utilizzato il Software sia gestita in maniera compatibile con l'Aggiornamento o Upgrade del Software;
 - 8.3.3. seguire le istruzioni riportate nella documentazione relativa all'aggiornamento;
 - 8.3.4. verificare immediatamente il corretto funzionamento del Software dopo l'installazione di un Aggiornamento o Upgrade del Software.
- 8.4 Qualora sia NK a installare gli Aggiornamenti o Upgrade del Software, si applicano di conseguenza le disposizioni relative all'installazione contenute nelle presenti CGC.
- 8.5 All'atto dell'installazione di un Aggiornamento o di un Upgrade del Software, il Cliente acquisisce gli stessi diritti d'uso dell'Aggiornamento o dell'Upgrade del Software come per il Software originale.
- 8.6 L'uso produttivo simultaneo sia della versione precedente del Software sia di un Aggiornamento o Upgrade del Software è consentito solo se espressamente concordato per iscritto da NK e dal Cliente.

9. Scadenze e appuntamenti

- 9.1 NK fornirà i servizi concordati nel rispetto delle scadenze previste nell'Accordo di Licenza.
- 9.2 Le scadenze indicate nell'Accordo di Licenza sono stime non vincolanti e non costituiscono date fisse, salvo diversamente concordato espressamente nell'Accordo di Licenza.
- 9.3 Qualora il Cliente non fosse in grado di rispettare un appuntamento fissato, dovrà darne immediata comunicazione a NK, e comunque non oltre tre giorni solari prima della data concordata. In caso di annullamento con breve preavviso, NK ha il diritto di addebitare al Cliente le spese sostenute (in particolare le spese di viaggio e i costi del personale).

10. Obblighi e collaborazione del Cliente

- 10.1 Il Cliente fornirà a NK l'Infrastruttura IT necessaria in conformità con le specifiche tecniche concordate. Il Cliente avrà la responsabilità di assicurarsi che la propria Infrastruttura IT soddisfi i requisiti minimi specificati nella documentazione tecnica. Il Cliente è l'unico responsabile della fornitura, del funzionamento, della manutenzione e della sicurezza della propria Infrastruttura IT. NK non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti da un'Infrastruttura IT inadeguata o da misure di sicurezza informatica insufficienti.
- 10.2 Il Cliente è tenuto a fornire a NK un accesso remoto sicuro e conforme alle norme sulla protezione dei dati alla propria Infrastruttura IT, nella misura necessaria per i servizi contrattuali di NK.
- 10.3 Il Cliente è tenuto a eseguire backup dei dati regolari e adeguati, in particolare prima di effettuare un Aggiornamento o un Upgrade del Software o prima di richiedere servizi aggiuntivi. Il Cliente sarà l'unico responsabile del backup e del ripristino dei propri dati.
- 10.4 Il Cliente fornirà a NK tutte le informazioni, i dati e i documenti necessari per l'esecuzione di tutti i servizi in modo tempestivo, completo e accurato. NK non ha alcun obbligo di verificare le informazioni fornite. NK ha il diritto di fare affidamento sull'accuratezza e sulla completezza delle informazioni, dei dati e dei documenti forniti dal Cliente. NK non sarà responsabile per difetti, ritardi o impossibilità di adempimento imputabili a informazioni, dati o documenti incompleti, errati o forniti in ritardo dal Cliente.
- 10.5 NK ha il diritto di accettare esclusivamente dichiarazioni, istruzioni o comunicazioni provenienti dai referenti autorizzati designati dal Cliente. Il Cliente indicherà a NK i referenti autorizzati a:
 - 10.5.1. impartire istruzioni e prendere decisioni in merito alla fornitura dei servizi;
 - 10.5.2. segnalare difetti o malfunzionamenti;
 - 10.5.3. dichiarare l'accettazione dei servizi.
- 10.6 Il Cliente è tenuto a informare immediatamente NK di qualsiasi sviluppo rilevante che possa influenzare la fornitura dei servizi, in particolare:
 - 10.6.1. modifiche significative all'Infrastruttura IT su cui viene utilizzato il Software;
 - 10.6.2. incidenti di sicurezza che interessano il Software o l'Infrastruttura IT;
 - 10.6.3. modifiche previste che potrebbero influenzare l'uso del Software;
 - 10.6.4. cambiamenti dei referenti autorizzati.

- 10.7 Il Cliente adempierà ai propri obblighi di collaborazione nel proprio interesse senza pretendere alcun compenso. Qualora il Cliente non adempia ai propri obblighi di collaborazione, o non lo faccia in modo tempestivo o adeguato, si considererà inadempiente ai propri obblighi di collaborazione, anche in assenza di un sollecito da parte di NK. Qualora il Cliente non adempia ai propri obblighi di collaborazione, si applicheranno i seguenti effetti giuridici:
- 10.7.1. Le date e le scadenze concordate per i servizi contrattuali di NK saranno posticipate in modo da corrispondere alla durata del ritardo.
 - 10.7.2. Trascorso un ragionevole periodo di tolleranza e a seguito dei solleciti infruttuosi da parte di NK al Cliente affinché adempia ai propri obblighi di collaborazione, NK si riserva il diritto di sospendere temporaneamente i servizi fino a quando il Cliente non avrà ottemperato pienamente ai propri obblighi di collaborazione ancora in sospeso.
 - 10.7.3. NK non sarà responsabile per ritardi, impossibilità di adempimento o difetti imputabili alla violazione da parte del Cliente dei propri obblighi di collaborazione.
 - 10.7.4. Restano fermi gli altri diritti e pretese di NK, in particolare il diritto al risarcimento dei danni e il diritto alla risoluzione straordinaria del contratto in caso di violazioni sostanziali dello stesso.
- 10.8 Qualora sia stato concordato che i servizi vengano forniti presso la sede del Cliente, il Cliente garantirà ai dipendenti di NK l'accesso alla sede e all'infrastruttura IT nelle date concordate, nella misura necessaria alla fornitura dei servizi contrattuali.

11. Garanzia

- 11.1 NK garantisce che il Software sarà conforme alle specifiche concordate al momento della consegna e idoneo all'uso previsto. NK garantisce inoltre che non avverrà alcuna violazione dei diritti di terze parti in relazione alla fornitura dei servizi contrattuali. Le informazioni contenute nel manuale utente costituiscono l'unica fonte autorevole per quanto riguarda le specifiche del Software.
- 11.2 Le dichiarazioni pubbliche, le affermazioni promozionali o la pubblicità di NK non costituiscono una garanzia di nessuna specifica, a meno che ciò non sia stato espressamente concordato per iscritto.
- 11.3 Il Cliente è tenuto a ispezionare il Software immediatamente dopo il suo primo uso produttivo per verificare la presenza di eventuali difetti. Il Cliente è tenuto a segnalare tempestivamente a NK eventuali difetti riscontrati, in ogni caso entro e non oltre 30 giorni solari, fornendo una descrizione dettagliata del difetto. Per i difetti non direttamente evidenti, la segnalazione deve essere effettuata immediatamente appena vengono individuati, e comunque entro e non oltre i 5 giorni solari successivi.
- 11.4 Prima di segnalare un difetto, il Cliente deve innanzitutto verificare, entro la propria responsabilità, quale ne sia la causa. Ciò include in particolare:
- 11.4.1. Verificare se l'infrastruttura IT del Cliente soddisfa i requisiti tecnici minimi;
 - 11.4.2. Verificare se il difetto sia stato causato da modifiche apportate dal Cliente o da sistemi di terze parti;
 - 11.4.3. Verificare che il Software venga utilizzato in conformità con il suo scopo previsto.

- 11.5 Le segnalazioni di difetti devono essere presentate per iscritto e dovrebbero includere le seguenti informazioni:
- 11.5.1 Descrizione dettagliata del difetto e della funzionalità interessata;
 - 11.5.2 Descrizione delle circostanze in cui si è verificato il difetto;
 - 11.5.3 Descrizione dell'impatto del difetto sull'uso del Software;
 - 11.5.4 Se disponibili: messaggi di errore, screenshot, file di log o altre prove (riproduzione del difetto);
 - 11.5.5 Nome e recapiti del referente autorizzato che effettua la segnalazione;
 - 11.5.6 Conferma che il Cliente ha verificato la propria area di competenza.
- 11.6 Qualora dall'indagine emerga che non sussiste alcun difetto e che il Cliente ne era a conoscenza oppure ha agito con grave negligenza nella sua mancata conoscenza, il Cliente dovrà farsi carico dei costi sostenuti da NK per le misure ai fini dell'indagine sul difetto.
- 11.7 In caso di difetto, NK ha il diritto e il dovere di porre rimedio al difetto o di ripetere la prestazione contrattuale interessata, a propria discrezione, entro un termine ragionevole durante il normale orario di lavoro di NK. Il metodo di rimedio (riparazione o sostituzione) viene scelto a esclusiva discrezione di NK.
- 11.8 NK può porre rimedio ai difetti a propria discrezione nei modi seguenti:
- 11.8.1 Fornendo patch, correzioni di bug o una versione aggiornata del Software che corregga il difetto;
 - 11.8.2 Fornendo una versione del Software priva di difetti; oppure
 - 11.8.3 Fornendo una soluzione non identica ma equivalente che non limiti, o limiti solo in misura irrisoria, l'uso del Software concordato contrattualmente da parte del Cliente, nella misura in cui ciò sia ragionevole per il Cliente.
- 11.9 Qualora il Software violi i diritti di terze parti e queste ultime facciano valere tali diritti, impedendo in tal modo al Cliente di utilizzare il Software per lo scopo previsto o limitandone tale uso, NK dovrà, entro un termine ragionevole e a propria discrezione, adottare le misure adeguate per porre rimedio al vizio nei modi seguenti:
- 11.9.1 Acquisendo i diritti necessari dalla terza parte in questione affinché il Cliente possa utilizzare il Software senza violazioni;
 - 11.9.2 Modificando il Software in modo tale che i diritti di terze parti non siano più violati, senza compromettere in modo significativo l'uso previsto del Software; oppure
 - 11.9.3 Fornendo una soluzione sostitutiva conforme alla legge ed equivalente che non violi i diritti di terze parti, a condizione che ciò non limiti, o limiti solo in misura irrisoria, la possibilità del Cliente di utilizzare il Software per lo scopo previsto e che ciò sia ragionevole per il Cliente.
- 11.10 Prima di procedere con qualsiasi misura di rimedio, il Cliente è tenuto a eseguire un backup completo e corretto dei dati. NK comunicherà tempestivamente al Cliente la data e l'ora in cui verrà eseguita la misura di rimedio. In caso di perdita di dati imputabile a NK, quest'ultima sarà responsabile esclusivamente delle spese dimostrate sostenute per il ripristino dei dati persi tramite un regolare backup, a condizione che la perdita di dati non sia dovuta a comportamento doloso o gravemente negligente da parte di NK.

- 11.11 Il Cliente è tenuto a concedere a NK il tempo e l'opportunità necessari per porre rimedio al difetto e a fornire la necessaria collaborazione. Il luogo di adempimento degli obblighi di rimedio di NK è il luogo di adempimento dei servizi contrattuali.
- 11.12 In caso di difetti, NK ha diritto a due tentativi di risoluzione del problema prima che tale rimedio sia considerato fallito. Il rimedio si considera definitivamente fallito solo se:
- 11.12.1. NK rifiuta seriamente e in modo definitivo di porre rimedio al difetto;
 - 11.12.2. il rimedio è irragionevole per il Cliente;
 - 11.12.3. tale rimedio comporterebbe costi sproporzionati per NK.
- 11.13 Qualora l'ultimo tentativo di porre rimedio al difetto non vada a buon fine, il Cliente ha i seguenti diritti di garanzia:
- 11.13.1. Riduzione del corrispettivo; oppure
 - 11.13.2. Recesso dal contratto, a condizione che il difetto non sia di lieve entità.
- 11.14 I diritti di garanzia del Cliente sono esclusi nei seguenti casi:
- 11.14.1. Malfunzionamenti del Software derivanti da un uso improprio, da modifiche apportate al Software dal Cliente o da terze parti, da un'Infrastruttura IT inadeguata o dal mancato rispetto delle istruzioni e della documentazione fornita;
 - 11.14.2. Malfunzionamenti del Software derivanti da modifiche al sistema apportate dal Cliente senza autorizzazione;
 - 11.14.3. Incompatibilità del Software con hardware o Software non elencati come compatibili nella documentazione tecnica.
- 11.15 I diritti di garanzia del Cliente decadono 12 mesi dopo l'accettazione dell'installazione o la fornitura degli Aggiornamenti del Software. Il termine non riparte da zero qualora venga adempiuto un obbligo o vengano effettuate riparazioni nell'ambito di una misura di rimedio.
- 11.16 Fatto salvo quanto precede, i diritti di garanzia del Cliente decadono entro due (2) anni dall'inizio del termine previsto dalla legge oppure, nel caso di richieste di risarcimento danni fondate su dolo o grave negligenza, lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute o responsabilità previste dalle disposizioni cogenti in materia di responsabilità da prodotto difettoso ai sensi della direttiva (UE) 2024/2853, nonché in caso di occultamento fraudolento.
- 11.17 Le disposizioni precedenti si applicano parimenti a qualsiasi Aggiornamento o Upgrade del Software.

12. Responsabilità

- 12.1 Sono escluse le richieste di risarcimento danni e di rimborso spese avanzate dal Cliente nei confronti di NK (di seguito "Richieste di Risarcimento Danni"), indipendentemente dalla base giuridica, in particolare quelle dovute a violazioni degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale, da illeciti civili, da culpa in contrahendo, da ritardo o impossibilità di adempimento.
- 12.2 La suddetta limitazione di responsabilità non si applica nei seguenti casi:
- 12.2.1. richieste di rimborso delle spese connesse all'adempimento successivo;

- 12.2.2. pretese di responsabilità ai sensi delle disposizioni cogenti in materia di responsabilità da prodotto difettoso ai sensi della direttiva (UE) 2024/2853;
 - 12.2.3. dolo o grave negligenza da parte di NK, dei suoi rappresentanti legali o dei suoi agenti vicari;
 - 12.2.4. lesioni gravi alla vita, all'integrità fisica o alla salute; oppure
 - 12.2.5. una violazione grave di un obbligo contrattuale essenziale (obbligo cardinale), ovvero un obbligo il cui adempimento è fondamentale per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il Cliente fa e deve poter fare regolarmente affidamento.
- 12.3 La responsabilità di NK per violazione di un obbligo contrattuale essenziale è limitata al risarcimento dei danni prevedibili e tipici di questo tipo di contratto, a meno che la violazione non sia stata intenzionale o dovuta a grave negligenza; oppure la responsabilità derivi da lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute; oppure la responsabilità derivi dalle disposizioni cogenti in materia di responsabilità da prodotto difettoso ai sensi della direttiva (UE) 2024/2853.
- 12.4 Salvo nei casi di dolo o grave negligenza da parte di NK, nonché nei casi di danni derivanti da lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute, NK non sarà responsabile per il mancato guadagno, per danni indiretti o consequenziali, in particolare perdite di produzione e interruzioni dell'attività né per danni che avrebbero potuto essere evitati se il Cliente avesse effettuato backup completi e adeguati dei dati.
- 12.5 NK non sarà responsabile qualora la causa della responsabilità sia imputabile a una violazione degli obblighi da parte del Cliente. Il Cliente è tenuto ad adottare provvedimenti ragionevoli per prevenire e limitare i danni.
- 12.6 Qualora la responsabilità di NK sia esclusa o limitata, lo stesso varrà anche per la responsabilità personale dei dipendenti, degli agenti, dei rappresentanti legali e degli agenti vicari di NK.
- 12.7 Qualora terze parti avanzino pretese nei confronti di NK per una violazione dei propri diritti causata da un inadempimento da parte del Cliente, dei suoi dipendenti, rappresentanti legali, organi direttivi o agenti vicari, ovvero di terze parti incaricate dal Cliente, il Cliente renderà NK indenne da tutte le pretese di questo tipo. Tale indennizzo coprirà anche le spese legali sostenute da NK, comprese le spese ragionevoli per l'assistenza legale e le spese processuali. Ciò non si applica qualora il Cliente dimostri di non essere responsabile dell'inadempimento.
- 12.8 I diritti al risarcimento danni del Cliente decadono dopo 12 mesi dall'inizio del termine di prescrizione previsto dalla legge; tuttavia, ciò non si applica nei casi indicati negli articoli 12.2.2, 12.2.3 e 12.2.4 delle presenti CGC.
- 12.9 Sono escluse ulteriori pretese da parte del Cliente, salvo diversamente stabilito nel contratto.

13. Corrispettivi, pagamento

- 13.1 Il Cliente è tenuto a pagare ogni corrispettivo concordato nell'Accordo di Licenza. Salvo diversamente stabilito nell'Accordo di Licenza, tutti i corrispettivi non includono eventuali costi applicabili (ad es. spese di viaggio) e sono soggetti all'imposta sul valore aggiunto prevista dalla legge.
- 13.2 Per i servizi NK richiesti dal Cliente che non sono elencati nell'Accordo di Licenza, o per i quali il Cliente ha esaurito la propria quota, il Cliente può richiedere un listino prezzi aggiornato. Ciò vale anche per le spese sostenute da NK e le spese di viaggio. NK provvederà a fornirli al Cliente.

- 13.3 Qualora sia stata concordato un corrispettivo orario per il lavoro prestato, NK presenterà al Cliente, al termine del periodo di fatturazione concordato, un rendiconto formale delle spese, in cui saranno specificate le spese effettivamente sostenute. Il Cliente è tenuto a esaminare il rendiconto delle spese entro cinque (5) giorni solari dal ricevimento e a presentare eventuali obiezioni per iscritto. Se entro tale termine non perverrà alcuna obiezione, il rendiconto delle spese si riterrà approvato.
- 13.4 NK ha il diritto di richiedere al Cliente pagamenti anticipati ragionevoli qualora siano richiesti servizi contrattuali di maggiore entità.
- 13.5 Per i pagamenti dovuti, NK invierà al Cliente una fattura verificabile all'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente, tenendo conto di eventuali pagamenti anticipati effettuati dal Cliente. L'importo fatturato deve essere pagato senza alcuna detrazione entro il termine indicato nella fattura tramite bonifico bancario su un conto corrente indicato da NK. La data di ricezione del pagamento sarà la data in cui l'importo viene accreditato sul conto corrente di NK. Tutti i pagamenti devono essere effettuati in euro (EUR), salvo qualora sia stata espressamente concordata un'altra valuta. Il luogo di adempimento per i pagamenti è la sede legale di NK.
- 13.6 In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento, il Cliente sarà automaticamente messo in mora, anche senza aver ricevuto un sollecito da parte di NK. In caso di messa in mora, NK potrà applicare interessi di mora a un tasso di 9 punti percentuali in più rispetto al tasso di interesse di base vigente, oltre a una commissione di sollecito ragionevole. Restano ferme altre rivendicazioni di NK.

14. Riservatezza, protezione dei dati

- 14.1 Qualora non sia stato stipulato alcun accordo di riservatezza specifico tra le Parti, queste ultime sono comunque tenute a mantenere la massima riservatezza su tutte le informazioni riservate di cui vengano a conoscenza nel corso del loro rapporto commerciale, in particolare sui segreti commerciali o aziendali.
- 14.2 Le Parti sono tenute a mantenere il segreto su tutte le informazioni riservate, in particolare:
- 14.2.1. Non trasmettere né divulgare informazioni riservate a terze parti;
 - 14.2.2. Non utilizzare né sfruttare le informazioni riservate per scopi diversi da quelli concordati contrattualmente;
 - 14.2.3. Non duplicare, copiare o riprodurre informazioni riservate; oppure
 - 14.2.4. Non compiere operazioni di ingegneria inversa, decompilare o analizzare in altro modo le informazioni riservate, salvo qualora ciò sia necessario in casi specifici per l'adempimento dell'Accordo; e
 - 14.2.5. Adottare misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere le informazioni riservate da accessi non autorizzati, perdita, distruzione o divulgazione.

- 14.3 La divulgazione di informazioni riservate è consentita solo nella misura necessaria all'adempimento dell'Accordo (principio del "need to know"). In caso di dubbio, prima di divulgare qualsiasi informazione a terzi, le Parti chiederanno consiglio alla controparte per stabilire se tale informazione debba essere considerata riservata. Le Parti concederanno l'accesso alle informazioni riservate esclusivamente a dipendenti o rappresentanti vincolati dal segreto professionale o che siano stati precedentemente soggetti a obblighi di riservatezza conformi a quelli stabiliti nelle presenti CGC, i quali li obbligano inoltre a mantenere la riservatezza nella misura consentita dalla legge in materia di diritto del lavoro, anche dopo la cessazione del rapporto lavorativo con l'azienda.
- 14.4 Le seguenti informazioni riservate sono esenti da tali obblighi:
- 14.4.1. Informazioni di cui si possa dimostrare che il destinatario fosse già a conoscenza al momento della stipula dell'Accordo di Licenza o di cui venga a conoscenza successivamente da terze parti senza violare alcun accordo di riservatezza, disposizioni di legge o regolamenti governativi;
 - 14.4.2. Informazioni di dominio pubblico al momento della stipula dell'Accordo di Licenza o che diventino di dominio pubblico in seguito, purché ciò non sia dovuto a una violazione delle presenti CGC; oppure
 - 14.4.3. Informazioni che devono essere divulgate in ottemperanza a obblighi di legge o per ordine di un tribunale o di un'autorità. In tali casi, il destinatario tenuto a divulgare le informazioni deve informare preventivamente la controparte, nella misura consentita e possibile, e darle la possibilità di opporsi alla divulgazione.
- 14.5 Entrambe le Parti sono tenute a rispettare tutti i requisiti di legge applicabili in materia di protezione dei dati personali in relazione al trattamento dei dati personali in relazione all'esecuzione del presente Accordo.

15. Diritto applicabile, foro competente

- 15.1 Si applica la legge del Paese in cui NK ha sede, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di Vendita Internazionale di Beni Mobili.
- 15.2 L'unico foro competente per tutte le controversie derivanti dal rapporto contrattuale tra NK e il Cliente, comprese quelle di natura internazionale, è il tribunale con giurisdizione nel luogo della sede legale di NK. Il presente Accordo sul foro competente si applica solo se il cliente è un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico. Tuttavia, NK ha anche il diritto di intentare un'azione legale contro il Cliente nel luogo di adempimento o presso il foro competente del Cliente.

16. Disposizioni finali

- 16.1 Il luogo di adempimento per tutti i servizi contrattuali forniti da NK è la sede legale di NK, salvo espressamente concordato in modo diverso.
- 16.2 Qualsiasi cessione di diritti o obblighi contrattuali da parte del Cliente richiede il previo consenso scritto di NK per essere considerata valida. Se il Cliente cede una pretesa nei confronti di NK senza il consenso di NK, la cessione sarà comunque valida. In tal caso, NK potrà a propria discrezione effettuare il pagamento sia al Cliente che alla terza parte al fine di adempiere ai propri obblighi.

- 16.3 Il Cliente ha diritto a una compensazione delle sue pretese solo se la contropotesa è stata accertata in sede giudiziaria, è incontestata o è stata riconosciuta per iscritto da NK.
- 16.4 Il Cliente ha facoltà di esercitare un diritto di ritenzione solo se la contropotesa è basata sullo stesso rapporto contrattuale, è stata accertata in sede giudiziaria, è incontestata o è stata riconosciuta per iscritto da NK.
- 16.5 Le modifiche o le integrazioni all'Accordo di Licenza devono essere in formato elettronico per essere valide. Ciò vale anche per la modifica o l'annullamento del presente obbligo formale.
- 16.6 Salvo diversamente specificato nell'Accordo di Licenza o nelle presenti CGC, le comunicazioni e le dichiarazioni contrattuali devono avvenire per iscritto.

Qualora una qualsiasi disposizione delle presenti CGC fosse o diventasse nulla, invalida o inapplicabile per qualsiasi motivo giuridico, ciò non pregiudicherebbe la validità delle restanti disposizioni. Le Parti sostituiranno la disposizione nulla, invalida o inapplicabile con una disposizione valida che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione originaria.