

## DOKA TERMS DIGITAL SOLUTIONS

### Doka Schweiz AG

#### I. OFFERTA.

Stipulata individualmente tra Doka e il cliente, sulla base delle Condizioni Generali Digital Solutions ("CG-DS").

#### II. CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL PRODOTTO

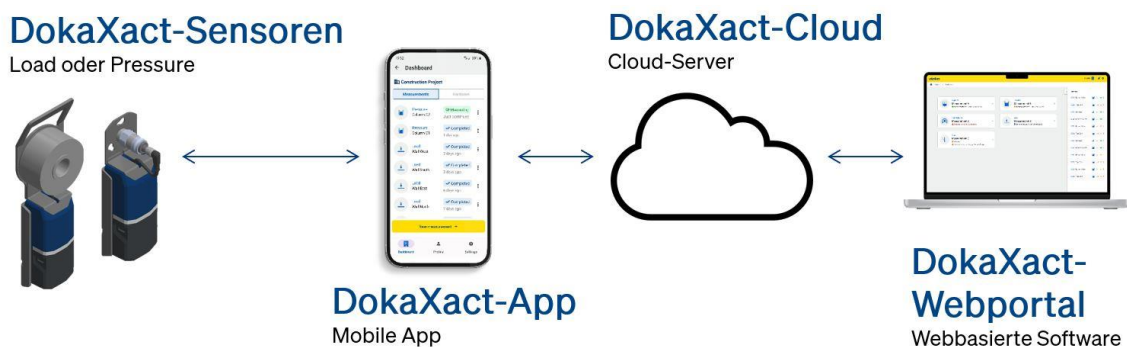
Le seguenti condizioni specifiche per il prodotto si applicano solo alle Digital Solutions incluse in un'offerta stipulata tra Doka e il cliente.

##### A. DokaXact

#### 1. Descrizione di DokaXact

##### 1.1. Informazioni generali su DokaXact

DokaXact è un'applicazione basata su web e su app mobile (congiuntamente denominata "**applicazione software**" o semplicemente "**applicazione**") che, tramite l'hardware fornito (fra cui sensori Load o Pressure), consente la misurazione in tempo reale del carico sulla cassaforma ("**load**") o della pressione del calcestruzzo ("**pressure**") e fornisce all'utente informazioni in merito.



##### 1.2. Applicazione software e hardware

L'hardware DokaXact è composto da dispositivi di misurazione, in particolare da sensori Load e Pressure (congiuntamente denominati "**hardware**"). L'hardware può essere **noleggiato** o **acquistato**, secondo quanto previsto dalle disposizioni speciali indicate ai punti 8 e seguenti delle CG-Digital Solutions (CG-DS). Oltre ai componenti inclusi nell'offerta, il cliente può acquistare, sulla base di un'offerta separata, accessori aggiuntivi (ad es. sonde, cavi e batterie).

Indipendentemente dalla scelta tra noleggio o acquisto, DokaXact comprende sempre l'utilizzo dell'applicazione software tramite portale web o app mobile, inclusa la trasmissione dei



dati tra hardware e applicazione e l'analisi dei dati rilevati dai dispositivi durante le misurazioni. I dati tecnici raccolti dall'hardware vengono trasmessi via Bluetooth a uno smartphone del cliente e, tramite la connessione dati mobile dello smartphone, vengono inviati a un centro dati utilizzato come piattaforma IoT, dove vengono analizzati con riferimento al carico sulla cassaforma e alla pressione del calcestruzzo. L'analisi dei dati rilevati dai singoli dispositivi hardware nel corso delle misurazioni è consultabile direttamente nell'applicazione. Tale analisi ha come unico scopo la restituzione di informazioni tecniche in relazione al progetto del cliente.

L'utilizzo della web app non richiede alcuna installazione sui dispositivi connessi a Internet del cliente. Qualora il cliente opti per l'utilizzo dell'app mobile, sarà necessario installarla tramite lo store del sistema operativo impiegato (ad es. Play Store, App Store) nel rispetto delle condizioni previste da tale piattaforma. Per verificare la disponibilità dell'app mobile per uno specifico sistema operativo, si rimanda al relativo store.

Il prodotto comprende inoltre un manuale d'uso relativo al funzionamento dell'hardware e un manuale utente per l'applicazione. I suddetti documenti sono disponibili per il download in qualsiasi momento sul nostro sito [www.doka.com/DokaXact](http://www.doka.com/DokaXact) e sul portale web all'indirizzo <http://DokaXact.doka.com>.

## 2. Indicazioni generali

- 2.1. Nell'opzione di noleggio, DokaXact è un prodotto indivisibile. Hardware e software non sono quindi divisibili e vengono offerti esclusivamente come pacchetto. Il cliente non è autorizzato a recedere dal contratto per una sola parte del prodotto (recesso parziale). Alla scadenza del periodo di noleggio dell'hardware, decade automaticamente anche il diritto d'uso del software. In tal caso non è necessaria una disdetta separata relativa al software.
- 2.2. Nell'opzione di acquisto, DokaXact è considerato un prodotto divisibile e può quindi essere offerto sia come pacchetto che in forma separata.
- 2.3. Doka non fornisce alcuna raccomandazione in materia di tecnologia del calcestruzzo (ad es. indicazioni sulla composizione o la miscelazione del calcestruzzo). Qualora Doka (anche tramite i propri collaboratori) fornisca raccomandazioni in merito, tali indicazioni sono da considerarsi non vincolanti e Doka non si assume alcuna responsabilità in tal senso.

## 3. Prezzi

- 3.1. I prezzi indicati nell'offerta si applicano solo ai prodotti e alle quantità specificati nella stessa. Nel corso del progetto potrebbe rendersi necessario, previo accordo tra le parti, aumentare la quantità o le unità concordate nell'offerta o prolungare il periodo di noleggio; in tal caso, la fatturazione avverrà in base alle quantità/unità effettivamente fornite o alla durata effettiva del noleggio. Per tutte le voci non incluse nell'offerta si applicherà il listino prezzi Doka in vigore al momento della fornitura.
- 3.2. Eventuali accessori verranno fatturati in CHF per unità. L'acquisto degli accessori avviene tramite un'offerta separata e il relativo prezzo di acquisto sarà fatturato al cliente separatamente. In assenza di accordi specifici, si applicheranno i prezzi previsti dal listino in vigore al momento della consegna.

## 4. Obblighi di collaborazione del cliente

- 4.1. **Hardware.** Il cliente è responsabile della gestione accurata dell'hardware, ad es.:



- a. Installazione e rimozione dei sensori sulla cassaforma o al suo interno.
  - b. Protezione dell'hardware DokaXact da pioggia intensa o da altre infiltrazioni d'acqua (ad es. quando il pannello poggia direttamente sul terreno).
- 4.2. **Software.** Il cliente è tenuto a inserire i dati nell'applicazione e a eseguire autonomamente le misurazioni.
- 4.3. **Dispositivi.** Il cliente è tenuto a utilizzare dispositivi adeguati:
  - a. Uno smartphone Android con meno di tre anni, compatibile con Google Play Store e dotato di un piano dati conforme agli standard di mercato per consentire il download e l'installazione dell'app mobile DokaXact.
  - b. Per misurazioni prolungate, si raccomanda l'utilizzo di un dispositivo di ricarica mobile (ad es. power bank).
- 4.4. La collaborazione del cliente deve avvenire nel rispetto delle istruzioni scritte fornite da Doka (ad es. manuali d'uso, guide per l'utente, ecc.). A tal fine si rimanda anche al sito: [www.doka.com/DokaXact](http://www.doka.com/DokaXact)

## 5. Utilizzo dei servizi

- 5.1. Il cliente può utilizzare l'applicazione come interfaccia utente per l'inserimento e la visualizzazione dei dati. Tutti i dati presenti nell'applicazione vengono inseriti esclusivamente dal cliente. Doka inserirà dati per conto del cliente solo su esplicito incarico, formulato tramite un'offerta specifica come Professional Service a pagamento erogato in loco. Non sono previsti l'inserimento dei dati o l'esecuzione delle misurazioni a distanza da parte di Doka.
- 5.2. Se il cliente desidera salvare in modo permanente i risultati delle misurazioni su una piattaforma esterna, è sua esclusiva responsabilità provvedere a sue spese all'esportazione e al salvataggio separato dei dati utilizzando le modalità offerte dal software. Il rischio di perdita dei dati è interamente a carico del cliente, anche qualora tale perdita comporti ritardi nel progetto.
- 5.3. Il cliente è l'unico responsabile della definizione dei valori di riferimento, dell'inserimento corretto dei dati e dell'uso conforme dei servizi e ha inoltre l'onere della prova relativamente a tali aspetti.

## 6. Condizioni di licenza

- 6.1. **Durata della licenza:** Il cliente ha il diritto di utilizzare il software in conformità con il contratto come segue:
  - a. In caso di noleggio dell'hardware: per tutta la durata del noleggio dell'hardware;
  - b. In caso di acquisto dell'hardware: per il periodo di utilizzo indicato nell'offerta, a condizione che venga corrisposta la quota prevista per l'abbonamento (Subscription).
- 6.2. **Metriche di licenza.** Salvo diverso accordo nell'offerta, il cliente è tenuto a pagare i canoni mensili di licenza, per l'intera durata contrattuale (vedi sopra), per ciascun progetto di costruzione, secondo quanto stabilito dal listino prezzi DokaXact in vigore. Il canone di licenza è da corrispondere anticipatamente su base mensile.

## 7. Professional Services e altri servizi

- 7.1. **Formazione in loco per DokaXact.**
  - a. La **formazione in loco relativa a DokaXact** è fornita a forfait per il numero di ore indicato in ciascuna voce dell'offerta. Il forfait comprende in modo esaustivo i seguenti servizi:



- Spiegazione delle caratteristiche e della corretta installazione dei sensori DokaXact
- Attivazione dei sensori DokaXact
- Presentazione dell'app mobile e del portale web
- Configurazione della prima misurazione tramite l'app DokaXact sullo smartphone del cliente
- Formazione sull'uso del portale web (misurazione, notifiche, reportistica)
- Accesso personalizzato al portale web (amministrazione e diritti di sola lettura)

b. Altre spese accessorie non sono comprese nel forfait (ad es. costi di trasferta da/per la sede, indennità giornaliera, pernottamento e vitto per il personale Doka, ecc.) e saranno addebitate sulla base dei costi effettivamente sostenuti, unitamente ad altri eventuali costi connessi alla **formazione in loco su DokaXact**. Tali costi saranno fatturati secondo la nostra tariffa oraria standard.

7.2. **Servizi di trasporto.** Qualora espressamente indicato nell'offerta, i seguenti servizi di trasporto relativi all'hardware saranno forniti secondo le modalità indicate nell'offerta e alle condizioni di un trasportatore scelto a discrezione di Doka. Su richiesta, Doka metterà gratuitamente a disposizione del cliente le condizioni rilevanti:

- a. Consegna standard (codice 903301000)
- b. Consegna express (codice 903304000)
- c. Restituzione standard (codice 904301000)

## B. myDoka | myMaterial plus

### 1. Dispositivi

- 1.1. L'uso dell'applicazione web "myDoka | myMaterial plus" (di seguito "software") presuppone che il cliente disponga di dispositivi abilitati alla navigazione web con le seguenti specifiche tecniche:
  - Desktop
    - Larghezza di banda consigliata per il download:  $\geq 2$  Mbit/s
    - Browser supportati (<https://angular.io/guide/browser-support>):
      - Google Chrome: le 2 versioni più recenti
      - Microsoft Edge: le 2 versioni più recenti
      - Firefox: versione più recente e versione con supporto esteso (ESR)
      - Safari: le 2 versioni più recenti
- 1.2. La vendita o la messa a disposizione dei dispositivi necessari non rientra nelle prestazioni fornite da Doka. Il cliente è responsabile in via esclusiva per l'acquisto e la manutenzione dei dispositivi richiesti. È esclusa qualsiasi responsabilità o pretesa nei confronti di Doka derivante dalla vendita e/o dall'utilizzo di tali dispositivi.

### 2. Utilizzo dei servizi

- 2.1. Il cliente può utilizzare l'applicazione web come interfaccia utente per l'inserimento e la visualizzazione dei dati. Tutti i dati presenti nell'applicazione web vengono inseriti esclusivamente dal cliente. Doka inserirà dati per conto del cliente solo su esplicito incarico, formulato tramite un'offerta specifica come Professional Service a pagamento erogato in loco. Non è previsto l'inserimento dei dati a distanza da parte di Doka.
- 2.2. Qualora Doka metta a disposizione un collegamento tra l'applicazione web e il proprio shop online (o quello di un'azienda collegata), il cliente potrà utilizzare tale shop online solo previa accettazione delle condizioni generali del negozio e previa registrazione. Il cliente dovrà conferire ai propri collaboratori le autorizzazioni necessarie per effettuare ordini a suo nome tramite lo shop online. Il cliente deve verificare, prima di procedere con un ordine a pagamento nello shop online, che l'elenco dei materiali generato tramite l'applicazione web sia stato importato correttamente e che le informazioni in esso contenute siano corrette.
- 2.3. All'interno del software, gli utenti autorizzati del cliente, secondo quanto definito al punto 7.1 delle CG-DS, possono condividere i dati d'uso contrassegnati nel sistema con altri utenti autorizzati dello stesso cliente o con altri clienti. Per tutti i dati trasmessi o ricevuti si applicano, con gli opportuni adattamenti, le disposizioni del presente contratto (comprese le responsabilità del cliente in materia di controllo qualità e liceità della trasmissione dei dati).

### 3. Disposizioni speciali per la versione gratuita (“Free Version”)

- 3.1. **Free Version – Disposizioni generali:** Il modulo base myDoka è disponibile esclusivamente per soggetti professionali (“clienti”). È vietato l'utilizzo da parte di terzi (in particolare, consumatori). Ogni persona fisica che si registra per la versione gratuita deve disporre delle autorizzazioni necessarie per effettuare la registrazione, utilizzare l'applicazione e rilasciare dichiarazioni in nome e per conto del cliente. Doka si riserva il diritto – senza esserne obbligata – di subordinare la conclusione del contratto alla presentazione di idonea documentazione giustificativa di tali poteri.
- 3.2. **Free Version – Parti contraenti:** Anche per la Free Version il contratto si perfeziona unicamente con il cliente, ossia con il soggetto professionale, e non con i singoli utenti finali. Si tratta in ogni caso di un rapporto contrattuale tra imprese (B2B), al quale si applicano le CG-DS con le seguenti condizioni particolari:
- le presenti disposizioni speciali della sezione 3 prevalgono in caso di contrasto con le CG-DS;
  - le disposizioni delle CGC-DS relative agli utenti autorizzati si applicano, con gli opportuni adattamenti, agli utenti finali;
  - il punto 4.8 delle CG-DS (“Marchi e marketing”) non si applica alla Free Version.
- 3.3. **Free Version – Limitazioni d'uso:** Il software e i prodotti Doka richiedono competenze tecniche, un utilizzo professionale e strumenti adeguati. Durante l'utilizzo del software, i collaboratori del cliente devono essere sempre supervisionati da personale sufficientemente qualificato.
- 3.4. **Free Version – Modifiche contrattuali:** L'autorizzazione all'utilizzo della Free Version può essere revocata in qualsiasi momento. Doka si riserva inoltre il diritto di modificare in ogni momento le presenti disposizioni speciali, purché tali modifiche non comportino l'introduzione di obblighi di pagamento o prestazioni equivalenti a carico del cliente. Tali modifiche verranno comunicate al cliente almeno due settimane prima della loro entrata in vigore, tramite avviso all'interno del software o con una comunicazione via e-mail. Proseguendo nell'uso del software dopo il decorso delle due settimane, il cliente accetta le modifiche. La comunicazione relativa alla modifica delle disposizioni speciali conterrà un esplicito avviso sugli effetti giuridici di tale comportamento.
- 3.5. **Free Version – Limitazioni di licenza:** A propria discrezione, Doka si riserva il diritto di escludere dall'ambito di utilizzo concesso determinati moduli del software o applicazioni relative a determinati prodotti.
- 3.6. **Free Version – Esclusione di garanzie e responsabilità:** Nella Free Version sono esclusi tutti i diritti del cliente in materia di garanzie legali, sia per difetti che per pretese di terzi. Per quanto riguarda l'eventuale responsabilità per danni, si applica il punto 11.2 delle CG-DS, con la precisazione che la responsabilità massima di Doka è limitata a CHF 500.
- 3.7. **Free Version – Servizi esclusi:** L'applicazione web viene fornita gratuitamente. Salvo diverso accordo scritto, Doka non è tenuta a fornire al cliente servizi di installazione, assistenza tecnica, manutenzione o prestazioni aggiuntive.
- 3.8. **Free Version – Interruzione delle prestazioni:** Nella Free Version, Doka può interrompere la fornitura del servizio in qualsiasi momento, senza indicarne i motivi né rispettare alcun termine di preavviso. Qualora possibile, il cliente verrà informato preventivamente dell'interruzione totale o parziale. Anche la cessazione immediata del servizio o la disattivazione dell'accesso del cliente senza preavviso costituisce una valida risoluzione del contratto. Il cliente è pertanto





responsabile di assicurarsi personalmente che tutti i dati memorizzati nel software vengano salvati altrove. È esclusa qualsiasi pretesa del cliente connessa alla cessazione della prestazione da parte di Doka.

- 3.9. **Free Version – Supporto volontario:** Doka si riserva la possibilità di offrire, ad es. per l'installazione o l'utilizzo del software, forme di supporto o risorse di assistenza su base volontaria, nonché di revocarle in qualsiasi momento. Il cliente non ha alcun diritto a tali prestazioni volontarie, né ad assistenza o formazione ulteriori.

#### 4. Varie

- 4.1. A condizione che tutte le obbligazioni previste dal contratto (in particolare il pagamento di tutti i canoni di licenza) siano adempiute, Doka si impegna a compiere sforzi economicamente ragionevoli per fornire supporto tecnico e assistenza all'uso nell'ambito del funzionamento del software.
- 4.2. Doka non fornisce raccomandazioni in merito alla tecnologia del calcestruzzo o alla pianificazione dei materiali. Qualora Doka (anche tramite i propri collaboratori) fornisca raccomandazioni in merito, tali indicazioni sono da considerarsi non vincolanti e Doka non si assume alcuna responsabilità in tal senso.
- 4.3. Il cliente può utilizzare il software come interfaccia utente per l'inserimento e la visualizzazione dei dati. Tutti i dati presenti nel software vengono inseriti esclusivamente dal cliente. Doka inserirà dati per conto del cliente solo su esplicito incarico, formulato tramite un'offerta specifica come Professional Service a pagamento erogato in loco ai sensi del punto 9 delle CG-DS.
- 4.4. Se il cliente desidera salvare in modo permanente i dati provenienti dal software su una piattaforma esterna, è sua esclusiva responsabilità provvedere a sue spese all'esportazione e al salvataggio separato dei dati utilizzando le modalità offerte dal software. Il rischio di perdita dei dati è interamente a carico del cliente, anche qualora tale perdita comporti ritardi nel progetto.
- 4.5. Il cliente è l'unico responsabile dell'inserimento corretto dei dati e dell'uso conforme dei servizi e ha inoltre l'onere della prova relativamente a tali aspetti.
- 4.6. Doka si riserva il diritto di effettuare in qualsiasi momento aggiornamenti del software, per i quali non verrà addebitato alcun costo separato al cliente. Tuttavia, il cliente non ha alcun diritto a che tali aggiornamenti vengano effettuati; la decisione in merito è a esclusiva discrezione di Doka. Per il resto si applicano le regole delle CG-DS in materia di aggiornamenti.
- 4.7. Anche qualora il numero di utenti autorizzati non sia espressamente definito, esso è limitato a un utilizzo equo e, a discrezione di Doka, ragionevole. Nel caso in cui vengano creati un numero sproporzionato di profili per utenti autorizzati (in particolare se ciò comporta un carico eccessivo per Doka), Doka si riserva il diritto di limitare il numero di profili o di addebitare costi aggiuntivi.

## C. Concremote

### 1. Descrizione di Concremote

#### 1.1. Informazioni su Concremote

Concremote è un'applicazione basata su web e su app (congiuntamente denominata "**software**" o "**applicazione**") che, tramite l'hardware fornito (fra cui sensori per solai e sensori per cavi) consente il monitoraggio della temperatura e della resistenza alla compressione (sulla base del metodo del grado di maturazione) fornendo all'utente informazioni a riguardo.



#### 1.2. Software e hardware

Nell'ambito del sistema Concremote, nolegghiamo o vendiamo ai nostri clienti dei dispositivi di misurazione. Fra questi vi sono sensori per solai e/o sensori per cavi. Oltre a tali dispositivi, forniamo in vendita o in locazione ai nostri clienti anche delle unità di calibrazione per la taratura delle formulazioni di calcestruzzo impiegate (i sensori e le unità di calibrazione sono di seguito denominati congiuntamente "**Hardware**"). Ciascun dispositivo è dotato di un numero di serie univoco e di un modulo GSM/GPS integrato, che consente la localizzazione del dispositivo stesso.

L'hardware può essere **noleggiato o acquistato**, secondo quanto previsto dalle disposizioni speciali indicate ai punti 8 e seguenti delle CG-DS. Oltre ai componenti inclusi nell'offerta, il cliente può acquistare, sulla base di un'offerta separata, accessori aggiuntivi (ad es. sonde, cavi e batterie).

Indipendentemente dalla scelta tra noleggio o acquisto, Concremote comprende sempre l'utilizzo del software tramite portale web o app mobile, inclusa la trasmissione dei dati tra hardware e software e l'analisi dei dati rilevati dai dispositivi durante le misurazioni. I dati tecnici rilevati dall'hardware vengono trasmessi direttamente al cloud Concremote, dove vengono





analizzati con riferimento alla resistenza del calcestruzzo. L'analisi dei dati rilevati dai singoli dispositivi hardware nel corso delle misurazioni è consultabile direttamente nell'applicazione. Tale analisi ha come unico oggetto informazioni tecniche; non vengono analizzati dei dati personali.

L'utilizzo della web app non richiede alcuna installazione sui dispositivi connessi a Internet del cliente. Qualora il cliente opti per l'utilizzo dell'app mobile, sarà necessario installarla tramite lo store del sistema operativo impiegato (ad es. Play Store, App Store) nel rispetto delle condizioni previste da tale piattaforma. Per verificare la disponibilità dell'app mobile per uno specifico sistema operativo, si rimanda al relativo store.

Il prodotto comprende inoltre un manuale d'uso relativo al funzionamento dell'hardware e un manuale utente per l'applicazione. I suddetti documenti sono consultabili in qualsiasi momento sul nostro sito <http://www.doka.com/concremote> e sul portale web all'indirizzo <http://concremote.doka.com>.

## 2. Indicazioni generali

- 2.1. Nell'opzione di noleggio, Concremote è un prodotto indivisibile. Hardware e software non sono quindi divisibili e vengono offerti esclusivamente come pacchetto. Il cliente non è autorizzato a recedere dal contratto per una sola parte del prodotto (recesso parziale). Alla scadenza del periodo di noleggio dell'hardware, decade automaticamente anche il diritto d'uso del software. In tal caso non è necessaria una disdetta separata relativa al software.
- 2.2. Nell'opzione di acquisto, Concremote è considerato un prodotto divisibile e può quindi essere offerto sia come pacchetto che in forma separata.
- 2.3. Doka non fornisce alcuna raccomandazione in materia di tecnologia del calcestruzzo (ad es. indicazioni sulla composizione o la miscelazione del calcestruzzo). Qualora Doka (anche tramite i propri collaboratori) fornisca raccomandazioni in merito, tali indicazioni sono da considerarsi non vincolanti e Doka non si assume alcuna responsabilità in tal senso.

## 3. Prezzi

- 3.1. I prezzi indicati nell'offerta si applicano solo ai prodotti e alle quantità specificati nella stessa. Nel corso del progetto potrebbe rendersi necessario, previo accordo tra le parti, aumentare la quantità o le unità concordate nell'offerta o prolungare il periodo di noleggio; in tal caso, la fatturazione avverrà in base alle quantità/unità effettivamente fornite o alla durata effettiva del noleggio. Per tutte le voci non incluse nell'offerta si applicherà il listino prezzi Doka in vigore al momento della fornitura.
- 3.2. Eventuali accessori verranno fatturati in CHF per unità. L'acquisto degli accessori avviene tramite un'offerta separata e il relativo prezzo di acquisto sarà fatturato al cliente separatamente. In assenza di accordi specifici, si applicheranno i prezzi previsti dal listino in vigore al momento della consegna.

## 4. Obblighi di collaborazione del cliente

- 4.1. **Hardware:** Il cliente è responsabile della gestione accurata dell'hardware, ad es.:

- a. Installazione e rimozione dei sensori sulla cassaforma o al suo interno
  - b. Protezione dell'hardware Concremote da pioggia intensa o da altre infiltrazioni d'acqua (ad es. quando il pannello poggia direttamente sul terreno)
- 4.2. **Software:** Il cliente è tenuto a inserire i dati nell'applicazione e a eseguire autonomamente le misurazioni.
- 4.3. **Dispositivi:** Il cliente è tenuto a utilizzare dispositivi adeguati:
  - a. Uno smartphone Android o IOS con meno di tre anni, compatibile con Google Play Store o Apple App Store e dotato di un piano dati conforme agli standard di mercato per consentire il download e l'installazione dell'app mobile Concremote.
  - b. Per misurazioni prolungate, si raccomanda l'utilizzo di un dispositivo di ricarica mobile (ad es. power bank).
- 4.4. La collaborazione del cliente deve avvenire nel rispetto delle istruzioni scritte fornite da Doka (ad es. manuali d'uso, guide per l'utente, ecc.). A tal fine si rimanda anche al sito: [www.doka.com/concremote](http://www.doka.com/concremote).

## 5. Utilizzo dei servizi

- 5.1. Oltre al cliente (e agli utenti autorizzati), solo Doka e i suoi agenti sono autorizzati ad accedere con diritti di lettura e scrittura al portale web e all'app. Qualora venga richiesto il servizio di calibrazione (ossia un "Professional Service" ai sensi delle CG-DS; cfr. punto 7.2), l'accesso verrà concesso anche al tecnico di laboratorio del calcestruzzo. In tal caso, quest'ultimo potrà visualizzare esclusivamente i dati relativi al calcestruzzo (dettagli sul calcestruzzo, curva di calibrazione).
- 5.2. I dati rilevati da un singolo dispositivo possono essere memorizzati sul dispositivo stesso solo per la durata residua della rispettiva batteria. In caso di interruzione della trasmissione dei dati verso il cloud Concremote, il cliente dovrà ripristinare il collegamento prima che la batteria si esaurisca. In caso contrario, i dati presenti sul dispositivo e non ancora trasferiti al cloud Concremote andranno persi. Qualora la batteria si scarichi completamente, tutti i dati memorizzati sul dispositivo andranno persi e il dispositivo non memorizzerà ulteriori dati. Il cliente è pertanto tenuto, sotto la propria responsabilità e a proprie spese, a garantire che i dispositivi dispongano in ogni momento di una carica sufficiente della batteria.
- 5.3. Salvo diverso accordo, Doka conserverà i dati trasmessi al cloud Concremote per un periodo di 7 anni. Tale memorizzazione dei dati è tuttavia esclusivamente a scopo di backup e senza garanzia. Indipendentemente dall'archiviazione di backup, il cliente è quindi l'unico responsabile di eseguire a proprie spese un backup separato dei dati (ad es. attraverso l'esportazione dei dati e l'archiviazione locale su propri dispositivi) e si assume il rischio di eventuale perdite di dati, in particolare in caso di errori nella trasmissione degli stessi, guasti alla batteria o altri malfunzionamenti dei dispositivi e in caso di archiviazione cloud incompleta o scaduta.
- 5.4. I risultati dell'analisi sono valori calcolati sulla base dei dati di misurazione memorizzati dai dispositivi e inseriti nel portale web o nell'app dal cliente sotto la propria responsabilità. Il cliente è l'unico responsabile della definizione dei valori di riferimento, dell'inserimento corretto dei dati relativi al calcestruzzo (salvo che il servizio di calibrazione venga fornito da Doka) e dell'uso corretto dei dispositivi e del software e ha inoltre l'onere della prova relativamente a tali aspetti. Nell'utilizzo di Concremote, il cliente è tenuto a rispettare in modo comprovabile tutte le specifiche contenute nelle norme tecniche e nelle direttive applicabili.

- 5.5. Il cliente è tenuto a verificare tempestivamente i risultati dell'analisi forniti tramite Concremote. Qualora, in sede di verifica, riscontri errori o incompletezze, dovrà darne immediata comunicazione scritta al referente Doka competente o al supporto tecnico. L'onere della prova riguardo all'impossibilità di rilevare l'errore o l'incompletezza al momento della verifica ricade sul cliente.

## 6. Condizioni di licenza

- 6.1. **Durata della licenza:** Il cliente ha il diritto di utilizzare il software in conformità con il contratto come segue:
- In caso di noleggio dell'hardware: per tutta la durata del noleggio dell'hardware;
  - In caso di acquisto dell'hardware: per il periodo di utilizzo indicato nell'offerta, a condizione che venga corrisposta la quota prevista per l'abbonamento (Subscription).
- 6.2. **Metriche di licenza:**  
Salvo diverso accordo nell'offerta, il cliente è tenuto a pagare i canoni mensili di licenza per ciascun progetto di costruzione, secondo quanto stabilito dal listino prezzi Concremote in vigore. Il canone di licenza è da corrispondere anticipatamente su base mensile.

## 7. Professional Services

- 7.1. **Formazione in loco per Concremote:**
- La formazione in loco relativa a Concremote è fornita a forfait per il numero di ore indicato in ciascuna voce nell'offerta. Il forfait comprende in modo esau-  
stivo i seguenti servizi:
    - Spiegazione delle caratteristiche e della corretta installazione dei sen-  
sori Concremote
    - Attivazione dei sensori Concremote
    - Presentazione dell'app mobile e del portale web
    - Configurazione della prima misurazione tramite l'app Concremote sullo  
smartphone del cliente
    - Formazione sull'uso del portale web (misurazione, notifiche, reportistica)
    - Accesso personalizzato al portale web (amministrazione e diritti di sola  
lettura)
  - Altre spese accessorie non sono comprese nel forfait (ad es. costi di trasferta  
da/per la sede, indennità giornaliera, pernottamento e vitto per il personale  
Doka, ecc.) e saranno addebitate sulla base dei costi effettivamente sostenuti,  
unitamente ad altri eventuali costi connessi alla formazione in loco per Concre-  
mote. Tali costi saranno fatturati secondo la nostra tariffa oraria standard.
- 7.2. **Servizio di calibrazione:** Sia per l'opzione di noleggio che per quella di vendita del sistema Concremote ai sensi del punto 1.2, lettera C, Doka offre su richiesta il servizio di calibrazione delle formulazioni di calcestruzzo utilizzate, come servizio professionale opzionale soggetto a costi aggiuntivi (cosiddetto Professional Service). Tale Professional Service è disponibile solo in determinati Paesi stabiliti da Doka.



- a. Noi provvediamo all'organizzazione e alla fornitura delle unità di calibrazione necessarie e ci facciamo carico dei costi relativi alle stesse, nonché dei provini in calcestruzzo (cubi o cilindri). Il risultato verrà presentato al cliente sotto forma di curva di calibrazione sul portale web e/o nell'app.
- b. A tal fine, il cliente è tenuto a fornire a Doka tutte le informazioni necessarie, quali ad es. produttore del calcestruzzo, impianto di miscelazione, formulazioni utilizzate, valore di riferimento (resistenza), persona di contatto presso il fornitore del calcestruzzo.
- c. Qualsiasi modifica della composizione, del produttore, dell'impianto di betonaggio o del tipo di calcestruzzo dopo l'esecuzione di una calibrazione da parte di Doka è

esclusivamente a rischio del cliente ed è esclusa qualsiasi responsabilità da parte

nostra. Il cliente è tenuto a manlevare e tenere indenne Doka da eventuali richieste

di risarcimento danni da parte di terzi connesse a tali modifiche.

**7.3. Servizi di trasporto:** Qualora espressamente indicato nell'offerta, i seguenti servizi di trasporto relativi all'hardware saranno forniti secondo le modalità indicate nell'offerta e alle condizioni di un trasportatore scelto a discrezione di Doka. Su richiesta, Doka metterà gratuitamente a disposizione del cliente le condizioni rilevanti:

- a. Consegna standard (codice 903301000)
- b. Consegna express (codice 903304000)
- c. Restituzione standard (codice 904301000)

\*\*\*

## D. Software di progettazione (incluso EFP)

### 1. Descrizione del software di progettazione (offerta di servizi)

#### 1.1. Software di progettazione basato su web (incluso Easy Formwork Planner)

Easy Formwork Planner ("EFP") è un'applicazione sotto forma di portale web o app mobile per la creazione e la gestione di progetti di casseforme ed elenchi di materiali. Oltre a EFP (o come componente aggiuntivo di esso), Doka può fornire anche altri software di progettazione basati su web (EFP e gli altri software di progettazione sono di seguito denominati congiuntamente **"software di progettazione"** o **"applicazione"**). La fornitura comprende in ogni caso l'utilizzo del software di progettazione come applicazione web o app mobile:

- d. L'utilizzo della web app non richiede alcuna installazione sui dispositivi connessi a Internet del cliente.
- e. Qualora il cliente opti per l'utilizzo dell'app mobile, sarà necessario installarla tramite lo store del sistema operativo impiegato (ad es. Play Store, App Store) nel rispetto delle condizioni previste da tale piattaforma. Per verificare la disponibilità dell'app mobile per uno specifico sistema operativo, si rimanda al relativo store.

#### 1.2. Software di progettazione on-premise

Alcuni prodotti software di progettazione (ad es. DokaCAD for AutoCAD, DokaCAD for Revit, Doka Formwork Design Suite, Tipos, ecc.) sono forniti da Doka come versione on-premise da scaricare (**"versione on-premise"**). Le disposizioni particolari applicabili esclusivamente alla versione on-premise sono indicate separatamente qui di seguito.

#### 1.3. Free Version

Il software di progettazione (sia in versione web che on-premise) può essere offerto anche in versione gratuita (**"Free Version"**). In caso di conflitto tra disposizioni, le disposizioni particolari previste per la Free Version (cfr. lettera D, punto 7 e seguenti) prevalgono sulle altre disposizioni.

#### 1.4. Restrizioni per gli utenti

Sia la Free Version che la versione a pagamento sono destinate esclusivamente a imprese e istituti di formazione. È vietato l'utilizzo da parte di terzi (in particolare, consumatori). L'utilizzo da parte di istituti di formazione è inoltre limitato alle finalità didattiche.

### 2. Indicazioni generali

- 2.1. Qualora un software di progettazione inizialmente fornito in versione on-premise venga successivamente offerto da Doka (anche o esclusivamente) in versione web, e il cliente utilizzi il software in modalità web, si applicano le disposizioni relative al software di progettazione basato su web ai sensi dei punti 1.1 e 1.2. L'utilizzo parallelo del software di progettazione in versione on-premise e in versione web è consentito solo previa espressa autorizzazione scritta da parte di Doka.
- 2.2. Doka non fornisce alcuna raccomandazione in merito ai risultati ottenuti tramite il software di progettazione (ad es. in relazione alla tecnologia delle casseforme o del calcestruzzo). Qualora Doka (anche tramite i propri collaboratori) fornisca raccomandazioni in merito, tali indicazioni sono da considerarsi non vincolanti e Doka non si assume alcuna responsabilità in tal senso.



- 2.3. Doka si riserva la facoltà di fornire istruzioni per l'uso e il funzionamento dell'applicazione (ad es. sotto forma di suggerimenti introduttivi nell'applicazione web). Qualora vengano fornite tali istruzioni, sono vincolanti per il cliente.

### 3. Prezzi

- 3.1. I prezzi indicati nell'offerta si applicano solo al numero di utenti autorizzati nella stessa. Nel corso del progetto potrebbe rendersi necessario, previo accordo tra le parti, aumentare la quantità concordate nell'offerta o prolungare il periodo di utilizzo; in tal caso, la fatturazione avverrà in base alle quantità/unità effettivamente fornite o alla durata effettiva dell'abbonamento. Per tutte le voci non incluse nell'offerta si applicherà il listino prezzi Doka in vigore al momento della fornitura.
- 3.2. Eventuali accessori verranno fatturati in CHF per unità. L'acquisto degli accessori avviene tramite un'offerta separata e il relativo prezzo di acquisto sarà fatturato al cliente separatamente. In assenza di accordi specifici, si applicheranno i prezzi previsti dal listino in vigore al momento della consegna.

### 4. Obblighi di collaborazione del cliente

- 4.1. **Software:** Il cliente è tenuto a utilizzare dispositivi adeguati:
- Uno smartphone o tablet Android o IOS con meno di tre anni, compatibile con Google Play Store o Apple App Store e dotato di un piano dati conforme agli standard di mercato per consentire il download e l'installazione dell'app mobile.
  - Connessione Internet: L'utilizzo dell'applicazione web richiede una connessione Internet funzionante e sicura. Il cliente può utilizzare l'applicazione web solo in presenza di una connessione attiva. In caso di utilizzo dell'app mobile senza connessione Internet, alcune funzionalità fondamentali risultano limitate (ad es. il cliente non ha accesso ai propri dati di progettazione).
- 4.2. **Limitazioni del sistema:** È esclusiva responsabilità del cliente procurarsi i sistemi operativi, le licenze e i software necessari per poter utilizzare legittimamente il software di progettazione.

### 5. Utilizzo dei servizi

- 5.1. Il cliente deve chiaramente indicare che i risultati e i documenti generati con il software di progettazione non provengono da Doka. Il cliente non è autorizzato a utilizzare l'intestazione di Doka in relazione a tali risultati e documenti o in qualsiasi altra forma senza il consenso scritto di Doka. Tuttavia, il cliente è tenuto a garantire che eventuali diciture generate automaticamente dal software di progettazione (ad es. "creato da XY con Doka EFP" ecc.) non vengano rimosse dalle copie digitali o fisiche.
- 5.2. Il cliente può utilizzare l'applicazione come interfaccia utente per l'inserimento e la visualizzazione dei dati. Tutti i dati presenti nell'applicazione vengono inseriti esclusivamente dal cliente. Doka inserirà dati per conto del cliente solo su esplicito incarico, formulato tramite un'offerta specifica come Professional Service a pagamento erogato in loco. Non sono previsti l'inserimento dei dati o l'esecuzione delle misurazioni a distanza da parte di Doka.



- 5.3. Il cliente è l'unico responsabile della definizione dei valori di riferimento, dell'inserimento corretto dei dati e dell'uso conforme dei servizi e ha inoltre l'onere della prova relativamente a tali aspetti.
- 5.4. Se il cliente desidera salvare in modo permanente i risultati del software di progettazione su una piattaforma esterna, è sua esclusiva responsabilità provvedere a sue spese all'esportazione e al salvataggio separato dei dati utilizzando le modalità offerte dal software di progettazione. Il rischio di perdita dei dati è interamente a carico del cliente, anche qualora tale perdita comporti ritardi nel progetto.
- 5.5. Qualora Doka metta a disposizione un collegamento tra l'applicazione e il proprio shop online (o quello di un'azienda collegata), il cliente potrà utilizzare tale shop online solo previa accettazione delle condizioni generali del negozio e previa registrazione. Il cliente dovrà conferire ai propri collaboratori le autorizzazioni necessarie per effettuare ordini a suo nome tramite lo shop online. Il cliente deve verificare, prima di procedere con un ordine a pagamento nello shop online, che l'elenco dei materiali generato tramite l'applicazione sia stato importato correttamente e che le informazioni in esso contenute siano corrette. In alternativa, il cliente può anche trasmettere un elenco dei materiali generato dal software di progettazione al team di vendita Doka come richiesta d'ordine.
- 5.6. Il cliente può utilizzare il software di progettazione fornito da Doka per l'impiego con software di terze parti solo se è in possesso delle licenze necessarie per il software di terzi e se tale software di terzi è compatibile con quello fornito da Doka. In assenza di garanzia espressa per iscritto nel contratto, Doka non garantisce la compatibilità con uno specifico software di terze parti o con una sua versione specifica. È esclusa qualsiasi responsabilità di Doka per circostanze riconducibili al software di terze parti o al suo utilizzo da parte del cliente.
- 5.7. All'interno del software di progettazione, gli utenti autorizzati del cliente (secondo quanto definito al punto 7.1 delle CG-DS) possono condividere i dati d'uso contrassegnati nel sistema con altri utenti autorizzati dello stesso cliente o con altri clienti. Per tutti i dati trasmessi o ricevuti si applicano, con gli opportuni adattamenti, le disposizioni del presente contratto (comprese le responsabilità del cliente in materia di controllo qualità e liceità della trasmissione dei dati).

## 6. Condizioni di licenza

- 6.1. **Durata della licenza:** Il cliente ha il diritto di utilizzare il software di progettazione in conformità con il contratto per tutta la durata di utilizzo indicata nell'offerta, a condizione che venga pagato il canone per l'abbonamento; ciò vale sia per l'uso basato su web che per l'uso on-premise.
- 6.2. **Metriche di licenza:** Salvo diverso accordo nell'offerta, il cliente è tenuto a pagare i canoni mensili in base al numero di utenti autorizzati, secondo quanto stabilito dal listino prezzi Doka in vigore. Il canone di licenza è da corrispondere anticipatamente su base mensile.
- 6.3. **Copie software della versione on-premise:** Salvo diverso accordo, il cliente può utilizzare una copia del software di progettazione conformemente alla sua destinazione d'uso su un singolo dispositivo, restando riservati tutti gli altri diritti. Nel caso in cui il software di progettazione venga eseguito su un server di rete (o su un altro dispositivo di elaborazione dati accessibile da più persone o macchine), il cliente dovrà acquistare e assegnare una licenza per ciascun dispositivo che possa accedere al software di progettazione in tal modo. Fanno eccezione unicamente le copie di backup, nella misura in cui siano necessarie per l'utilizzo del programma.
- 6.4. **Gestione delle licenze per la versione on-premise:** Il cliente è tenuto a introdurre procedure di controllo e routine atte a garantire che il numero di dispositivi autorizzati ad accedere al software di progettazione non superi il numero di licenze concesse al cliente nell'offerta. Su

richiesta, il cliente dovrà consentire a Doka di verificare il rispetto del numero di licenze, fornendo accesso alle relative procedure e funzionalità.

## 7. Disposizioni speciali per la versione gratuita (“Free Version”)

- 7.1. **Free Version – Disposizioni generali:** La versione gratuita del nostro software di progettazione è disponibile pubblicamente per l'utilizzo e/o il download, ed è destinata esclusivamente a imprese e istituti di formazione (“**clienti**”). È vietato l'utilizzo da parte di terzi (in particolare, consumatori). L'utilizzo da parte di istituti di formazione è inoltre limitato alle finalità didattiche. Ogni persona fisica che si registra per la versione gratuita deve disporre delle autorizzazioni necessarie per effettuare la registrazione, utilizzare l'applicazione e rilasciare dichiarazioni in nome e per conto del cliente. Doka si riserva il diritto – senza esserne obbligata – di subordinare la conclusione del contratto alla presentazione di idonea documentazione giustificativa di tali poteri.
- 7.2. **Free Version – Periodi di prova.** Fatta eccezione per quanto previsto al punto 7.5 (“Modifiche contrattuali”), le disposizioni speciali di questa sezione si applicano, con gli opportuni adattamenti, anche ai periodi di prova gratuiti previsti nell'ambito di licenze a pagamento.
- 7.3. **Free Version – Parti contraenti:** Anche per la Free Version il contratto si perfeziona unicamente con il cliente, ossia con il soggetto professionale o con l'istituto di formazione autorizzato, e non con i singoli utenti finali. Si tratta in ogni caso di un rapporto contrattuale tra imprese (B2B), al quale si applicano le CG-DS con le seguenti condizioni particolari:
- le presenti disposizioni speciali della sezione 7 prevalgono in caso di contrasto con le CG-DS;
  - le disposizioni delle CGC-DS relative agli utenti autorizzati si applicano, con gli opportuni adattamenti, agli utenti finali;
  - il punto 4.8 delle CG-DS (“Marchi e marketing”) non si applica alla Free Version.
- 7.4. **Free Version – Limitazioni d'uso:** Il nostro software (ad es. Easy Formwork Planner – EFP e altri programmi di progettazione) e i nostri prodotti richiedono competenze specifiche, un utilizzo professionale e strumenti adeguati. Durante l'utilizzo del software, i collaboratori e gli studenti del cliente devono essere sempre supervisionati da personale qualificato, come ad es. i docenti. L'utilizzo da parte di istituto di formazione è limitato a finalità didattiche; non è consentito alcun uso ulteriore del software di progettazione né dei risultati generati, in particolare non è ammesso l'utilizzo personale o per attività reali di cantiere (ad es. esecuzione/realizzazione dei progetti da parte di studenti o docenti).
- 7.5. **Free Version – Modifiche contrattuali:** L'autorizzazione all'utilizzo della Free Version può essere revocata in qualsiasi momento. Doka si riserva inoltre il diritto di modificare in ogni momento le presenti disposizioni speciali, purché tali modifiche non comportino l'introduzione di obblighi di pagamento o prestazioni equivalenti a carico del cliente. Tali modifiche verranno comunicate al cliente almeno due settimane prima della loro entrata in vigore, tramite avviso all'interno del software di progettazione o con una comunicazione via e-mail. Proseguendo nell'uso del software dopo il decorso delle due settimane, il cliente accetta le modifiche. La comunicazione relativa alla modifica delle disposizioni speciali conterrà un esplicito avviso sugli effetti giuridici di tale comportamento.
- 7.6. **Free Version – Limitazioni di licenza:** A propria discrezione, Doka si riserva il diritto di escludere dall'ambito di utilizzo concesso determinati moduli del software o applicazioni relative a determinati prodotti.



- 7.7. **Free Version – Esclusione di garanzie e responsabilità:** Nella Free Version sono esclusi tutti i diritti del cliente in materia di garanzie legali, sia per difetti che per pretese di terzi. Per quanto riguarda l'eventuale responsabilità per danni, si applica il punto 11.2 delle CG-DS, con la precisazione che la responsabilità massima di Doka è limitata a CHF 500.
- 7.8. **Free Version – Servizi esclusi:** L'applicazione viene fornita gratuitamente per l'utilizzo o il download. Salvo diverso accordo scritto, Doka non è tenuta a fornire al cliente servizi di installazione, assistenza tecnica, manutenzione o prestazioni aggiuntive.
- 7.9. **Free Version – Interruzione delle prestazioni:** Nella Free Version, Doka può interrompere la fornitura del servizio in qualsiasi momento, senza indicarne i motivi né rispettare alcun termine di preavviso. L'interruzione avviene inoltre automaticamente con la disinstallazione del software di progettazione da parte del cliente. Qualora possibile, il cliente verrà informato preventivamente dell'interruzione totale o parziale. Anche la cessazione immediata del servizio o la disattivazione dell'accesso del cliente senza preavviso costituisce una valida risoluzione del contratto. Il cliente è pertanto responsabile di assicurarsi personalmente che tutti i dati memorizzati nel software di progettazione vengano salvati altrove. È esclusa qualsiasi pretesa del cliente connessa alla cessazione della prestazione da parte di Doka.
- 7.10. **Free Version – Supporto volontario:** Doka si riserva la possibilità di offrire, ad es. per l'installazione o l'utilizzo del software di progettazione, forme di supporto o risorse di assistenza su base volontaria, nonché di revocarle in qualsiasi momento. Il cliente non ha alcun diritto a tali prestazioni volontarie, né ad assistenza o formazione ulteriori.

### III. ACCORDO SUL TRATTAMENTO DEI DATI

#### 5. Indicazioni generali

- 1.1. Il presente accordo disciplina i diritti e gli obblighi di Doka, in qualità di responsabile del trattamento, e del cliente, in qualità di titolare del trattamento, nell'ambito del trattamento di dati personali eseguito da Doka su incarico del cliente.
- 1.2. Il presente accordo si applica a tutte le attività in cui il responsabile del trattamento o eventuali subappaltatori (sub-responsabili del trattamento) trattano i dati personali del cliente.
- 1.3. I termini utilizzati nel presente accordo devono essere interpretati secondo le definizioni contenute nella Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) e in tutte le altre norme applicabili in materia di dati personali, cui è soggetto il cliente (in particolare, ove applicabile, il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (RGPD) e le leggi nazionali dei singoli Stati membri). La LPD e le altre norme applicabili sono di seguito indicate come **"normativa in materia di protezione dei dati"**.

#### 6. Oggetto e contenuto del trattamento

- 1.4. Il trattamento si basa sul contratto stipulato tra le parti (offerta e Doka Terms Digital Solutions), in base al quale il responsabile del trattamento fornisce al cliente determinati servizi tramite un'applicazione software e/o un portale web, nonché i relativi servizi di supporto (ad es. Professional Services quali assistenza e manutenzione, altri servizi). In tale contesto, il responsabile tratterà i dati personali degli utenti autorizzati/utilizzatori/user (di norma dipendenti del cliente), nonché eventualmente di altre persone coinvolte nei progetti di costruzione (ad es. dipendenti di committenti, subappaltatori, architetti, fornitori) e di altre persone indicate dal cliente o i cui dati siano caricati dal cliente stesso in qualità di titolare del trattamento, allo scopo di fornire i servizi richiesti.
- 1.5. Per conto del titolare del trattamento vengono trattate le seguenti categorie di dati: nome, recapiti (ad es. indirizzo e-mail, numeri di telefono, ecc.), dati contrattuali, dati di accesso (nome utente e password), dati di log (data e ora), dispositivo utilizzato, azienda, appartenenza e funzione all'interno dell'azienda, luogo di utilizzo, ruolo nel servizio, lingua preferita, numero di targa del veicolo, registri (immagini), dati forniti nell'ambito dei servizi di supporto (ad es. ticket).
- 1.6. I dati inseriti nel servizio riguardanti la gestione dei materiali, i progetti e i cantieri del cliente, i dati di misurazione, i dati di inventario, la movimentazione dei materiali, i dati anagrafici degli articoli, i dati finanziari e gli ordini non rientrano nell'ambito di applicazione del presente accordo.
- 1.7. Lo scopo del trattamento dei dati personali è l'esecuzione delle attività definite nel contratto principale come servizi da erogare o per le quali il cliente ha successivamente impartito istruzioni al responsabile del trattamento.
- 1.8. La durata del trattamento è determinata dal contratto principale; eventuali ulteriori obblighi possono derivare da disposizioni di legge.

#### 7. Diritti e obblighi del responsabile del trattamento

- 1.9. Il responsabile del trattamento tratta i dati personali esclusivamente sulla base del contratto principale, del presente accordo sul trattamento e delle istruzioni documentate del cliente — anche per quanto riguarda il trasferimento dei dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali — salvo che la normativa sulla protezione dei dati a cui è soggetto imponga un obbligo diverso; in tal caso, il responsabile informerà il cliente dei requisiti legali prima dell'inizio del trattamento, a meno che la legge applicabile non lo vieti.
- 1.10. Il responsabile del trattamento garantisce che tutte le persone autorizzate al trattamento dei dati personali siano vincolate da un obbligo di riservatezza o soggette a un adeguato obbligo legale di segretezza.
- 1.11. Il responsabile del trattamento adotta tutte le misure necessarie, nell'ambito della propria sfera di competenza, conformemente alla normativa sulla protezione dei dati (vedi allegato al presente accordo sul trattamento). Tali misure sono soggette all'evoluzione tecnica e allo stato dell'arte. Piccoli adeguamenti possono essere attuati senza necessità di ulteriore accordo con il cliente.
- 1.12. Il cliente autorizza il responsabile del trattamento a incaricare sub-responsabili (in particolare fornitori di servizi IT), a condizione che tali sub-responsabili siano vincolati agli stessi obblighi previsti per il responsabile del trattamento dal presente accordo. Qualora il sub-responsabile non adempia ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il responsabile del trattamento risponderà nei confronti del cliente del rispetto degli obblighi da parte del sub-responsabile.
- 1.13. L'autorizzazione generale di cui al punto 3.4 comprende in particolare i sub-responsabili elencati al seguente link: <https://www.doka.com/sub-processors>
- 1.14. Il responsabile del trattamento si impegna a non trasferire i dati personali al di fuori dello Spazio economico europeo senza il consenso del cliente, salvo che siano adottate misure di tutela adeguate conformi alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati (ad es. sottoscrizione di clausole contrattuali standard).
- 1.15. Il responsabile del trattamento informerà il cliente con almeno sette (7) giorni di anticipo dell'intenzione di incaricare un nuovo sub-responsabile o di sostituirne uno esistente, utilizzando — a propria discrezione — una delle seguenti modalità: (i) e-mail al Cliente, (ii) pubblicazione sul portale clienti o sulla piattaforma clienti, (iii) pubblicazione sul sito <https://www.doka.com/sub-processors>. Il Cliente ha il diritto di opporsi all'incarico, a condizione che il nuovo sub-responsabile non sia in grado di garantire un livello di protezione equivalente o ragionevolmente comparabile per il trattamento dei dati personali. Se entro il termine di sette (7) giorni non viene sollevata alcuna obiezione scritta, il nuovo sub-responsabile si intende approvato. L'opposizione valida da parte del cliente costituisce giustificato motivo di recesso per il responsabile del trattamento ai sensi delle condizioni contrattuali. Le obiezioni del cliente che non soddisfano i requisiti sopra indicati sono prive di effetto.
- 1.16. In considerazione della natura del trattamento, il responsabile del trattamento assisterà il cliente, nella misura del possibile, mediante soluzioni tecniche e organizzative adeguate, nell'adempimento del proprio obbligo di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati o ad altre richieste delle autorità competenti. Se l'interessato si rivolge direttamente al responsabile del trattamento, questi lo indirizzerà al cliente, a condizione che sia possibile collegare l'interessato al cliente sulla base delle informazioni fornite dall'interessato. Il responsabile del trattamento non risponde dei casi in cui il cliente non gestisca la richiesta in modo completo, corretto o tempestivo.



- 1.17. Al termine dell'erogazione dei servizi di trattamento, il responsabile del trattamento provvederà ad anonimizzare o cancellare tutti i dati personali entro centottanta (180) giorni, salvo obblighi legali di conservazione o necessità di utilizzo dei dati per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti legali.
- 1.18. Prima dell'anonimizzazione o della cancellazione, il cliente può ricevere i dati personali in un formato elettronico di uso comune scelto dal responsabile del trattamento dietro rimborso di costi ragionevoli.
- 1.19. Il responsabile del trattamento assisterà il cliente nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa sulla protezione dei dati, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione.
- 1.20. Il responsabile del trattamento metterà a disposizione del cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal presente accordo sul trattamento, consentendo e collaborando a eventuali verifiche ai sensi del punto 1.27. Il cliente accetta che tali verifiche di cui al punto 1.27 possano, a discrezione del responsabile del trattamento, essere sostituite dalla fornitura di documentazione dettagliata sulle misure adottate in materia di protezione dei dati e sicurezza, da certificazioni pertinenti o da rapporti di auditor esterni.
- 1.21. Il responsabile del trattamento informerà immediatamente il cliente qualora ritenga che una determinata istruzione impartita violi la normativa sulla protezione dei dati.
- 1.22. Il responsabile del trattamento comunicherà tempestivamente al cliente qualsiasi violazione della sicurezza dei dati di cui venga a conoscenza. La notifica al cliente includerà tutte le informazioni richieste dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati. Su richiesta e a spese del cliente, il responsabile fornirà ulteriori dettagli e assisterà il cliente nella comunicazione dell'evento all'autorità di controllo e/o agli interessati, secondo quanto ragionevolmente possibile.

## **8. Diritti e obblighi del cliente**

- 1.23. Il cliente è l'unico responsabile della valutazione della liceità del trattamento commissionato, nonché del rispetto dei diritti degli interessati e delle relative comunicazioni da effettuare al responsabile del trattamento. Il cliente comunica al responsabile del trattamento un punto di contatto per tutte le questioni derivanti dal presente accordo o a esso connesse.
- 1.24. Il cliente impartisce per iscritto tutti gli incarichi, sotto-incarichi o istruzioni che si discostano dal contratto principale o lo integrano. In casi urgenti, le istruzioni possono essere impartite oralmente; in tal caso, il cliente è tenuto a confermarle per iscritto senza indugio.
- 1.25. Il cliente informerà tempestivamente il responsabile del trattamento qualora rilevi errori o irregolarità nei risultati delle attività svolte su suo incarico.
- 1.26. Il cliente si impegna a non trattare categorie particolari di dati personali senza il consenso scritto del responsabile del trattamento. Inoltre, il cliente non tratterà dati relativi a persone di età inferiore ai 14 anni.
- 1.27. Fatte salve le disposizioni del punto 3.12 del presente accordo sul trattamento, il cliente ha il diritto di verificare il rispetto degli obblighi previsti dal presente accordo personalmente o tramite terzi contrattualmente o legalmente vincolati alla riservatezza, purché non si tratti di concorrenti del responsabile del trattamento o di sue società collegate. Il cliente o il soggetto da lui incaricato è tenuto a rispettare, nell'ambito di tali verifiche, i requisiti di sicurezza interna (in particolare quelli contenuti nelle linee guida applicabili in materia di sicurezza e di tecnologie informatiche) del responsabile del trattamento. Per motivi di riservatezza o sicurezza, le verifiche in loco relative a determinati ambienti o informazioni (ad es. per la tutela di diritti di terzi



o di segreti commerciali) possono essere limitate nella misura necessaria. Gli ambienti che non sono pertinenti agli obblighi stabiliti nel presente accordo sul trattamento sono espressamente esclusi dal diritto di verifica del cliente.

- 1.28. I costi dell'audit sono a carico del cliente. Le verifiche devono essere effettuate salvaguardando l'operatività aziendale e durante l'orario di lavoro ordinario. Salvo che non sussistano motivi urgenti (da documentare) da parte del cliente, le verifiche devono essere effettuate con un preavviso ragionevole (di almeno 30 giorni lavorativi), se possibile per un massimo di un giorno, secondo un calendario concordato tra le parti che riduca al minimo l'impatto dell'audit sull'attività del responsabile del trattamento, e non più di una volta ogni 12 mesi.

## **9. Disposizioni finali**

- 1.29. Le modifiche e le integrazioni al presente accordo sul trattamento devono essere redatte in forma scritta e contrassegnate espressamente come tali.
- 1.30. Qualora singole disposizioni del presente accordo sul trattamento risultassero nulle o inapplicabili, o lo diventassero successivamente, ciò non pregiudica la validità del resto dell'accordo sulla protezione dei dati. Le parti si impegnano a sostituire la disposizione in questione con una clausola valida. Lo stesso vale in caso di lacuna contrattuale.
- 1.31. Nella misura in cui ciò sia previsto come obbligatorio dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, il presente allegato è disciplinato dal diritto dell'ordinamento giuridico indicato da tale normativa. In tutti gli altri casi, si applica il diritto materiale svizzero, con esclusione delle norme sul conflitto di leggi e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili.

## Misure tecniche e organizzative

### Riservatezza

#### a) Controllo degli accessi fisici

Le seguenti misure implementate impediscono l'accesso alle strutture di elaborazione dei dati da parte di persone non autorizzate:

	presente
Sistema di controllo degli accessi, lettore di schede (scheda magnetica / chip)	✓
Serrature di sicurezza (apriporta elettrico, serratura numerica, ecc.)	✓
Porte / finestre blindate	✓
Sistemi di recinzione	✓
Gestione delle chiavi e documentazione della loro assegnazione	✓
Servizio di sorveglianza interno, di portineria, di sicurezza esterno	✓
Impianto di allarme	✓
Misure di protezione specifiche per la conservazione di backup e/o altri supporti dati	✓
Distruzione non reversibile dei supporti dati	✓
Badge identificativi per dipendenti e persone autorizzate	✓
Aree chiudibili a chiave	✓
Regolamentazione degli accessi per i visitatori (ad es. accoglienza alla reception, documentazione degli orari di visita, badge visitatori, accompagnamento all'uscita dopo la visita)	✓

#### b) Controllo degli accessi ai sistemi

Le seguenti misure implementate impediscono l'accesso alle strutture di elaborazione dei dati da parte di persone non autorizzate:

	presente
Accesso personale e individuale con login utente al sistema o alla rete aziendale	✓
Procedura di autorizzazione per i diritti di accesso	✓
Limitazione degli utenti autorizzati	✓
Single Sign-On	✓
Linee guida per le password (parametri relativi a lunghezza, complessità, frequenza di aggiornamento, cronologia password)	✓
Documentazione elettronica delle password e protezione di tale documentazione contro l'accesso non autorizzato	✓
Registrazione degli accessi al sistema	✓
Accesso aggiuntivo al sistema richiesto per alcune applicazioni	✓
Blocco automatico dei client dopo un periodo di inattività (ad es. screensaver protetto da password o pausa automatica)	✓
Firewall aggiornato	✓
Software antivirus aggiornato	✓

#### c) Controllo degli accessi ai dati

Le seguenti misure implementate garantiscono che persone non autorizzate non possano accedere ai dati personali:

	presente
Gestione centralizzata e documentazione dei diritti di accesso	✓
Stipula di contratti per il trattamento dati su commissione per la manutenzione esterna dei sistemi di elaborazione dei dati, qualora il servizio comporti il trattamento di dati personali.	✓
Procedura di autorizzazione per i diritti di accesso	✓
Procedure di approvazione	✓
Profili/ruoli	✓
Crittografia di dischi rigidi e/o notebook	✓
Separazione delle funzioni ("Segregation of Duties")	✓

Cancellazione non reversibile dei supporti dati	✓
Pellicole oscuranti per sistemi mobili di elaborazione dei dati	✓
Gestione delle patch	✓

#### d) Controllo della separazione dei dati

Le seguenti misure garantiscono che i dati personali raccolti per finalità diverse siano trattati separatamente:

	presente
Archiviazione dei dati in database separati	✓
Trattamento su sistemi separati	✓
Diritti di accesso in base alle responsabilità funzionali	✓
Multitenancy (capacità multi-tenant) dei sistemi informatici	✓
Utilizzo di dati di test	✓
Separazione tra ambienti di sviluppo e di produzione	✓
Segmentazione della rete	✓

### Integrità

#### a) Controllo della trasmissione dei dati

Durante la trasmissione o la memorizzazione su supporti dati, è garantito che i dati personali e i supporti stessi non possano essere letti, copiati, modificati o rimossi da persone non autorizzate e che sia possibile verificare chi ha ricevuto i dati personali o a quali enti sono stati trasmessi. A tal fine, sono state implementate le seguenti misure:

	presente
Crittografia del supporto di memorizzazione dei notebook	✓
Scambio di dati sicuro (Collaboration, SharePoint)	✓
Trasporto sicuro dei dati (ad es. TLS)	✓
Firma elettronica	✓
Rete WLAN sicura	✓
Regole per l'uso dei supporti di memoria mobili (ad es. notebook, chiavetta USB, telefoni cellulari)	✓
Connessioni remote sicure tramite tunneling (VPN – Virtual Private Network)	✓
Classificazione dei dati	✓

#### b) Controllo degli inserimenti

Le seguenti misure garantiscono la possibilità di verificare chi ha trattato dati personali, in quale momento e all'interno di quali sistemi di elaborazione:

	presente
Diritti di accesso	✓
Sistema di gestione dei documenti (DMS) con cronologia delle modifiche	✓
Assegnazione delle responsabilità funzionali e definizione organizzativa delle competenze	✓

### Disponibilità e resilienza

#### Controllo della disponibilità e della resilienza

Mediante le seguenti misure è garantito che i dati personali siano protetti dalla distruzione o perdita accidentale e siano sempre disponibili per il committente.

	presente
Sistema di backup consolidato	✓
Procedura di conservazione dei backup (ad es. cassaforte ignifuga, zona antincendio separata)	✓
Garanzia dell'archiviazione dei dati in rete protetta	✓
Installazione di aggiornamenti di sicurezza secondo necessità	✓

Mirroring dei dischi rigidi	✓
Installazione di un gruppo di continuità (UPS)	✓
Locali idonei per l'archiviazione dei documenti cartacei	✓
Protezione antincendio e da acqua di spegnimento nella sala server	✓
Protezione antincendio e da acqua di spegnimento nelle sale di archiviazione	✓
Sala server climatizzata	✓
Protezione antivirus	✓
Firewall	✓
Conservazione ridondante e dislocata dei dati (Offsite Storage)	✓
Monitoraggio dei server rilevanti	✓

Centro dati di emergenza	✓
Componenti critici configurati in modo ridondante	✓

### **Procedure di verifica, valutazione e analisi periodiche**

#### **a) Gestione della protezione dei dati**

Le seguenti misure mirano a garantire l'esistenza di un'organizzazione conforme ai requisiti fondamentali della legge in materia di protezione dei dati:

	presente
Direttiva sulla protezione dei dati (tutela dei dati personali)	✓
Istituzione di un comitato per la protezione dei dati	✓
Obbligo per i collaboratori di mantenere la riservatezza dei dati	✓
Registro delle attività di trattamento	✓
Utilizzo di una soluzione software per la gestione della protezione dei dati	✓
Certificazione ISO 9001	✓
Procedura standardizzata per la gestione delle richieste di informazioni e degli altri diritti degli interessati	✓
Documentazione centralizzata di tutte le procedure e le disposizioni in materia di protezione dei dati, accessibile ai collaboratori secondo le autorizzazioni	✓

#### **b) Gestione delle risposte agli incidenti (Incident Response Management)**

Le seguenti misure mirano a garantire che, in caso di violazione della protezione dei dati, vengano attivati i processi di notifica:

	presente
Procedura di notifica alle autorità competenti in base alla normativa sulla protezione dei dati	✓
Procedura di notifica agli interessati in base alla normativa sulla protezione dei dati	✓
Procedura documentata per la gestione degli incidenti di sicurezza	✓

#### **c) Impostazioni predefinite orientate alla protezione dei dati**

Le impostazioni predefinite devono essere applicate sia a livello di configurazioni standard di sistemi e app, sia nell'impostazione delle procedure per il trattamento dei dati. In questa fase vengono configurate funzioni e diritti in modo preciso, viene stabilita l'ammissibilità o meno di determinati inserimenti (ad es. testi liberi) nel rispetto del principio di riduzione al minimo dei dati e viene definita la disponibilità di determinate funzioni (ad es. l'estensione del trattamento). Vengono inoltre specificati anche il tipo e l'entità del riferimento personale o dell'anonymizzazione (ad es. nel caso di funzioni di selezione, esportazione e analisi, che possono essere rese disponibili come predefinite e preconfigurate oppure come liberamente configurabili) nonché la disponibilità di determinate funzioni di trattamento, registrazioni ecc.

	presente
--	----------

Contrassegno dei campi obbligatori nei moduli online solo se necessari per il proseguimento del processo.	✓
Semplice esercizio del diritto di recesso attraverso soluzioni tecniche (ad es. footer di e-mail)	✓

**d) Controllo del trattamento su incarico**

Mediante le seguenti misure è garantito che i dati personali possano essere trattati solo conformemente alle istruzioni impartite.

	presente
Accordo per il trattamento dei dati su incarico con regolamentazione dei diritti e doveri del fornitore e del committente	✓
Designazione di referenti e/o collaboratori responsabili	✓
Formazione scritta in materia di protezione dei dati per tutti i collaboratori con accesso ai dati	✓
Obbligo per tutti i collaboratori con accesso ai dati di mantenere la riservatezza degli stessi	✓