

SERVICE AGREEMENT

RENEWAL OFFER

KONECRANES

Pagina 1

N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

Cliente:	Comune di Venezia	Oggetto:	Proposta rinnovo 2026
Indirizzo:	Sestiere San Marco, 4137 Venezia Venezia 30124	Riferimento:	Agreement # 1-102459932434
Contatto:	Stefano Zabotto	Contatto Konecranes:	Caroline Bonfada Dalagnol
Telefono:	041 2747736	Data d'offerta:	04/02/2026
Email:	stefano.zabotto@comune.venezia.it	Offerta valida fino a:	06/03/2026

Alla cortese attenzione di: Stefano Zabotto,

Sottoponiamo la nostra gradita attenzione la nostra proposta di rinnovo contrattuale. Konecranes è uno dei fornitori leader di servizi completi per la manutenzione di carroporti, attrezzature portuali e macchine utensili, nonché un costruttore di fama mondiale di macchine e attrezzature per la movimentazione dei materiali.

Lifecycle Care è l'approccio completo e sistematico di Konecranes alla manutenzione che pone le basi su strumenti e processi di prim'ordine.

Per ulteriori informazioni, vi invitiamo a guardare il video Lifecycle Care su <https://www.youtube.com/watch?v=OK1CcXdh7os>

Ringraziamo per la collaborazione.

Cordiali saluti,

Caroline Bonfada Dalagnol

La presente lettera di accompagnamento non fa parte dell'offerta e non è in alcun modo vincolante. L'offerta ha inizio dalla pagina successiva. Nessuna dichiarazione contenuta nella presente nota di accompagnamento sarà interpretata come condizione o garanzia dell'offerta.

Protocollo Comune di Venezia c. I736 PG/2026/0073814 del 06/02/2026 - Pag. 1 di 16

Località dell'azienda

Comune di Venezia
Via Malamocco 88 Lido di Venezia
Venezia
30126

CARE

Il programma di manutenzione preventiva **CARE** è il fondamento della cura del ciclo di vita della macchina. È stato progettato per migliorare la sicurezza e la produttività delle apparecchiature attraverso l'applicazione sistematica di ispezioni di manutenzione preventiva, manutenzione ordinaria, metodo di valutazione del rischio, raccomandazioni e monitoraggio da remoto ove disponibile.

CARE è personalizzato in base alle specifiche delle apparecchiature, alla classe di servizio, all'utilizzo, all'ambiente, ai requisiti di legge, alle raccomandazioni dei produttori e alla cronologia dei servizi.

Incluso nel contratto l'accesso al portale **yourKonecranes** che fornisce le informazioni necessarie per prendere decisioni di manutenzione consapevoli. Durante un intervento di assistenza, i nostri tecnici dotati di dispositivi mobili sono in grado di inserire in tempo reale e in modo efficiente le informazioni, così da fornirti un rapido accesso ai tuoi dati, includendo anomalie e opportunità di miglioramento.

Il Metodo "**Rischio e Raccomandazione**" (Risk and Recommendation) ti fornisce in modo veloce ed intuitivo le informazioni sui rischi e le raccomandazioni riscontrate dai nostri tecnici durante le ispezioni manutentive.

Attraverso la valutazione dei rischi potrai migliorare la sicurezza e la produttività dei tuoi impianti di sollevamento. Consultando **yourKONECRANES** potrai vedere quanto è stato riscontrato, suddiviso per colore: rischio per la sicurezza "rosso", rischio di produzione in "arancione", una condizione indeterminata in "giallo" o un'opportunità di miglioramento in "blu".

Condizioni dei componenti

✓ Accettabile (nessun problema rilevato)

! Richiedono attenzione

Risultati e azioni

Rischio per la sicurezza **AVVERTENZA**

Indicazione di una situazione non sicura. Se non si pone rimedio a tale situazione prima di continuare a utilizzare l'impianto in questione, possono verificarsi lesioni personali anche mortali o danni materiali.

Rischio per la produzione

Indicazione di una situazione di inefficienza. Se non si pone rimedio a tale situazione prima di continuare a utilizzare l'impianto in questione può dare luogo a prestazioni inefficienti della stessa o a un'interruzione della produzione.

Condizioni indeterminate

Ispezione impossibile - Non incluso 

Questa indicazione segnala che, le condizioni approfondite di questi componenti possono essere verificate solo a seguito di smontaggio completo e/o impiego di metodi di ispezione specialistici, e non direttamente tramite un'ispezione periodica visiva o funzionale.

Questi servizi specialistici sono previsti in occasione di una 'verifica eccezionale' o di una 'revisione generale', essendo esclusi dall'ambito delle tipiche ispezioni di conformità e manutenzione preventiva. È possibile aggiungere i servizi specialistici

di consulenza a un programma di assistenza oppure offrirli su base autonoma per valutare le condizioni dei componenti in questione.

La frequenza dei controlli previsti in una 'verifica eccezionale' o di una 'revisione generale', è a cadenza tipicamente pluriennale o in occasione di eventi eccezionali, rispettando le raccomandazioni dei rispettivi costruttori originali (OEM) e/o le normative applicabili. Dove non sia possibile reperire rapidamente tali indicazioni, Konecranes può fornire le proprie raccomandazioni in base alla buona pratica e competenza tecnica.

Quando tali indicazioni di frequenza fossero già trascorse ed in assenza di registrazioni formali sulla loro avvenuta effettuazione, o in presenza di eventi eccezionali, è opportuno procedere senza indugio allo smontaggio / ai controlli dei componenti in questione per determinarne le condizioni correnti e definire una base per i controlli successivi.

Condizioni indeterminate

Completamento impossibile

Questa indicazione segnala che non è stato possibile verificare direttamente le condizioni dei componenti tramite un'ispezione visiva a causa della configurazione degli assets e/o della presenza di qualche ostacolo. In tal caso l'ispezione visiva, pur rientrando nell'ambito dell'assistenza, non è stata completata.

Opportunità di miglioramento

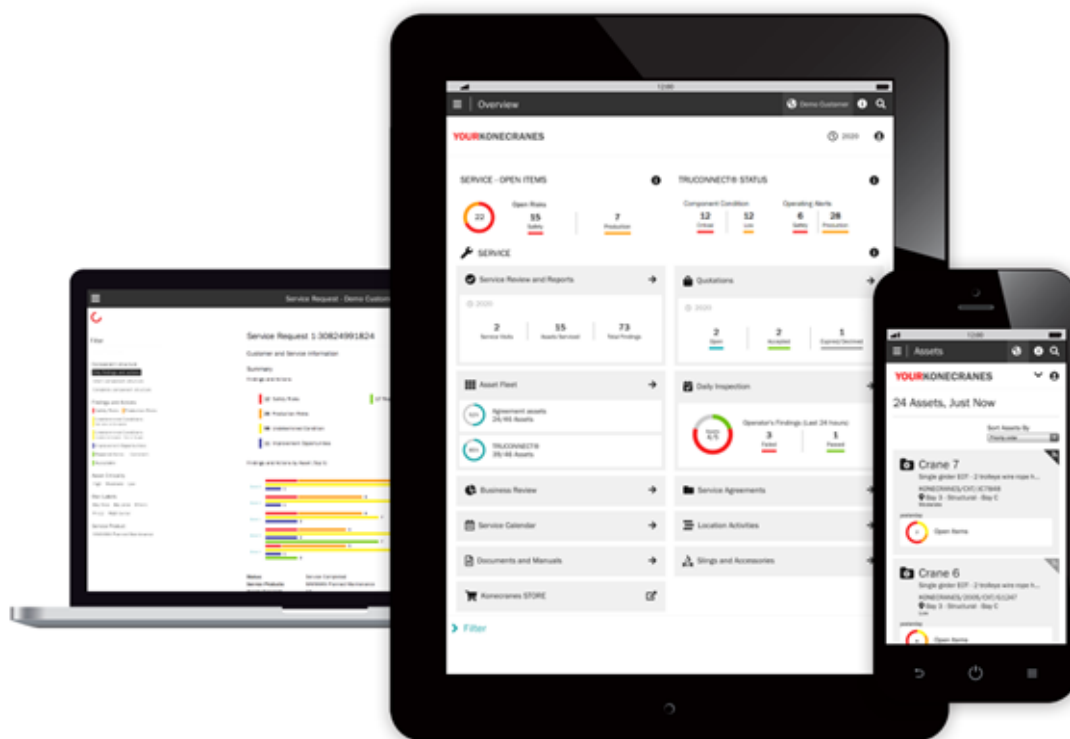
Questo campo indica una potenziale opportunità di miglioramento della sicurezza, della produttività, dell'applicazione o della vita utile di un impianto.

Elementi accettabili/riparati

I tecnici dell'assistenza Konecranes verificano le condizioni dei componenti. Non è necessario alcun intervento. Se nel corso di una visita di assistenza vengono riparati un componente o un altro oggetto, viene visualizzata anche un'indicazione con codice colore verde.

Gli elementi riparati corrispondono alle riparazioni eseguite od osservate da un tecnico Konecranes, o segnalate al medesimo, durante la consegna della Service Request in questione.

L'analisi e le individuazioni di anomalie, schemi e tendenze nei dati TRUCONNECT aiutano a prendere decisioni consapevoli e a dare priorità agli interventi di manutenzione.



FREQUENT COMPLIANCE INSPECTION - ISPEZIONE DI SICUREZZA

Questo servizio comprende l'ispezione visiva di componenti critici per la sicurezza e test operativi e funzionali.

Il ns. tecnico provvederà ad eseguire i seguenti controlli:

- funi e/o catene;
- bozzelli e relativi ganci;
- controllo efficienza pulsantiera;
- verifica segnalazione acustiche e/o luminose;
- verifica efficienza dei finecorsa di sicurezza;

NB: i componenti controllati dipendono dalla struttura dell'impianto di sollevamento.

Non è incluso quanto segue:

- Service di parti interne che richiedono lo smontaggio, come scatole ingranaggi, riduttori, giunti, testacroce/monoblocco gancio interno.
- Sostituzioni o riparazioni di componenti
- Procedure di regolazione speciali, come allineamento motore/giunto allineamento ruote.
- Prove di carico e zavorre
- Fornitura olio e lubrificanti
- Controlli di vie di corsa e/o sospensioni.
- Serraggio della bulloneria

- Regolazioni e lubrificazioni

Il piano manutentivo standard studiato da Konecranes e qui proposto potrebbe differire da quanto indicato nei manuali dei vs. impianti. Rimaniamo a disposizione per eventuali approfondimenti in merito.

MAINMAN - MANUTENZIONE GENERALE

La manutenzione programmata MAINMAN in genere comprende:

- Verifica della corretta lubrificazione dell'attrezzatura
- Lubrificazione di parti meccaniche se necessario come funi metalliche, pulegge, ganci e ruote se necessario
- Controllo del corretto livello o quantità di olio
- Controllo ed eventuale regolazioni del freno
- Controllo ed eventuale regolazioni del finecorsa

Il servizio comprende anche l'ispezione visiva, nonché test operativi e funzionali dell'attrezzatura.

Gli oggetti ispezionati in genere includono:

- Interruttori di finecorsa, protezione da sovraccarico e altri dispositivi di sicurezza, segnali, pittogrammi, cartelli e targhe
- Freno di sollevamento, motore, giunti e ingranaggi (se accessibili) Tamburo, fune / catena, pulegge/rinvii, bozzello, gancio, sicurezza gancio, coperture e protezioni
- Azionamenti di traslazione e scorrimento
- Sezionatore, alimentazione quadri elettrici, dispositivi di comando, arresti, tamponi, finecorsa
- Punti di lubrificazione, filtri, illuminazione
- Storico degli interventi di servizio postvendita

NB: le parti ispezionate dipendono dalla struttura dell'attrezzatura.

Il piano manutentivo standard studiato da Konecranes e qui proposto potrebbe differire da quanto indicato nei manuali dei vs. impianti. Rimaniamo a disposizione per eventuali approfondimenti in merito.

Non è incluso quanto segue:

- Service di parti interne che richiedono lo smontaggio, come scatole ingranaggi, giunti e testacroce/monoblocco gancio interno
- Sostituzioni o riparazioni di componenti
- Procedure di regolazione speciali, come allineamento motore o giunto
- Prove di carico e zavorre
- Fornitura di olio e lubrificanti
- Controlli di vie di corsa e sospensioni
- Serraggio della bulloneria
- Lubrificazioni specifiche alle funi, necessarie per alte temperature, per eccessivo sporco e/o per precedente grasso incrostato che non permetterebbe la lubrificazione standard
- Lubrificazione di funi che non rientrano nei range stabiliti nel contratto, come altezze superiori a 9m, taglia funi diverse da 1/1 – 1/2 – 1/4 e/o macchine speciali.

Riepilogo dei prezzi

Il prezzo totale è 1.850,00 € (iva esclusa) *

Oneri della sicurezza (compresi nel valore totale annuo del contratto sopra riportato)

Il calcolo degli oneri della sicurezza, pari al 9,06%, è stato effettuato sulla base dei costi sostenuti dalla Konecranes & Demag Srl con unico socio nell'anno fiscale 2025; computando per il calcolo i costi della formazione e addestramento anche sul prodotto, il costo dei materiali ausiliari, il costo della utensileria, l'ammortamento delle attrezzature comprensive dei mezzi per l'accesso in quota ed il costo della sorveglianza sanitaria. Gli oneri della sicurezza saranno ricalcolati di anno in anno.

Le tariffe forfetarie sopra riportate sono da considerarsi valide esclusivamente per l'effettuazione della tipologia di interventi manutentivi programmati come sopra indicata, e meglio specificata nelle altre appendici contrattuali e non comprendo alcuna parte di ricambio. Eventuali diverse necessità o risorse dovranno essere preventivamente concordate tra la Committente e l'Appaltatore.

Le visite verranno effettuate durante il normale orario di lavoro feriale (giorni della settimana da Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00)

Durata del contratto: Da 01/01/2026 al 31/12/2026

Assistenza su chiamata: Il nostro Customer Service è a Vs. disposizione dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30 nei giorni feriali per il supporto necessario in caso di guasto improvviso sui carriponte. In caso di necessità differenti, siamo eventualmente a disposizione per offrirvi servizi di maggior copertura o reperibilità, anche 24/7, concordando separatamente le relative condizioni economiche ed operative per questi servizi aggiuntivi.

Tariffe orarie (per eventuali attività a consuntivo): vedere allegato

Mezzi di accesso in quota

La piattaforma a sviluppo verticale non superiore ai 9m per accedere in modo sicuro alle macchine è a carico di Konecranes & Demag Srl.

Qualsiasi altro e diverso mezzo necessario per accedere alle aree e/o lavorare in quota è escluso dalla presente offerta e sarà oggetto di comodato d'uso gratuito stipulato tra le parti, ove necessario di diverso accordo commerciale ivi incluso il noleggio da parte nostra alle tariffe in uso.

Resta inteso che le aree di lavoro dovranno essere libere da ingombri, accessibili e conformi all'uso dei mezzi di sollevamento.

Ci riserviamo in funzione del carico di lavoro previsto presso di voi e della migliore organizzazione delle attività, di lasciare in deposito temporaneo presso la vostra azienda le PLE in dotazione ai nostri tecnici (piattaforme elettriche verticali monoposto), in area che verrà definita e concordata direttamente dai nostri tecnici con i vostri responsabili/incaricati.

Termini di pagamento

30 gg fine mese data fattura.

Il ritardo nel pagamento delle fatture consente a Konecranes & Demag srl di sospendere il servizio di manutenzione

Frequenza di fatturazione

Fatturazione post-intervento

Revisione del prezzo

La Konecranes & Demag Srl per gli anni successivi e anche in caso di rinnovo tacito avrà comunque la facoltà di apportare la revisione del prezzo pattuito nel contratto con semplice comunicazione da inviarsi con preavviso di 1 MESE e che in tale frangente il cliente avrà facoltà di accettare o negoziare nel termine di 2 SETTIMANE dal ricevimento della comunicazione. Diversamente il contratto si intenderà rinnovato al corrispettivo così come revisionato.

Validità dell'offerta

La presente offerta è valida fino al 06/03/2026 e soggetta all'approvazione finale della Direzione. Si prega di accettare l'offerta apponendo la vostra firma e inviandoci vs. eventuale ordine formale.

Questa proposta/offerta è soggetta alle Condizioni Generali di Vendita e clausola del data act sui servizi industriali una cui copia è allegata al presente documento.

Cordialmente,

Caroline Bonfada Dalagnol

Tel: 039.6553.334

Cell.:

Email: caroline.bonfadadalagnol@konecranes.com

Accettato:

Comune di Venezia

N. ordine d'acquisto:

CARE

Il nostro business si basa sull'esperienza del cliente con un approccio unificato e sistematico alla manutenzione, che chiamiamo "Lifecycle Care". Il modello, seppur consolidato e collaudato, è sempre soggetto a continui miglioramenti ed evoluzioni.



Dettagli sul Piano di Manutenzione Life Cycle

****La programmazione della prima visita di service sarà confermata contestualmente al ricevimento della vostra autorizzazione. In caso di domande, non esitate a contattarci in qualsiasi momento. Siamo molto grati per l'opportunità di esservi utili.***

#	Dettagli impianto	Servizio offerto	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic
1	B01 Gru a bandiera a colonna - Paranco elettrico a fune Banchina esterna 6.3t	Ispezione di sicurezza base			✓			✓						✓
		Manutenzione programmata MAINMAN									✓			

Protocollo Comune di Venezia c_1736 PG/2026/0073814 del 06/02/2026 - Pag. 9 di 16

SERVICE AGREEMENT
RENEWAL OFFER



N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

Pagina 10

Dettaglio Prezzi

Mese	Numero di impianti	Servizio offerto	Valore fattura
Mar	1 + sottoganci	Ispezione di sicurezza base	281,00 €
Giu	1 + sottoganci	Ispezione di sicurezza base	281,00 €
Sett	1 + sottoganci	Manutenzione programmata MAINMAN	1.007,00 €
Dic	1 + sottoganci	Ispezione di sicurezza base	281,00 €
Prezzo totale (iva esclusa):			1.850,00 €

Protocollo Comune di Venezia c_l736 PG/2026/0073814 del 06/02/2026 - Pag. 10 di 16

Slings & Accessories Inspection

Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic
		✓			✓			✓			✓

Articolo	Descrizione	Tipo	Quantità
Sottoganci	6 Fasce lunghe + 2 Bilancini		8

SLINGS AND ACCESSORIES INSPECTION - ISPEZIONE SOTTOGANCII

La Slings and Accessories Inspection è stata progettata per ispezionare gli accessori e i dispositivi di sollevamento, che vengono collegati al gancio durante il funzionamento.

La frequenza è determinata tenendo conto dell'utilizzo delle attrezzature, dell'ambiente in cui operano e nel rispetto della normativa vigente, la quale prevede controlli trimestrali fatto salvo specifiche diverse dettate dal costruttore.

Al fine di migliorare la sicurezza e l'efficacia del processo di controllo, ad ogni intervento trimestrale verrà applicata su ciascun accessorio* una targhetta identificativa colorata, facente riferimento al periodo di controllo degli accessori stessi. In questo modo, qualora un accessorio non fosse stato disponibile al momento delle ispezioni, verrà facilmente identificato dagli operatori, escludendo l'accessorio temporaneamente dall'uso in attesa del prossimo controllo, e rispettiva segnalazione a chi di competenza.

***esclusi grilli e golfari**

In questo modo, qualora un accessorio non fosse stato disponibile al momento delle ispezioni, chiunque lo trovasse con una targhetta del colore non corrispondente al periodo in corso, potrebbe facilmente accorgersene e segnalarlo a chi di competenza.

Ricordiamo che, verranno ispezionati solo gli accessori di sollevamento collocati sulla macchina, in apposite rastrelliere e/o punti di raccolta specifici, come previsto dalla norma vigente si consiglia opportuna cartellonistica informativa.

SERVICE AGREEMENT
RENEWAL OFFER

N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

Pagina 12

KONECRANES



FACSIMILE

KONECRANES[®]
Lifting Businesses[™]

TABELLA PERIODICA CONTROLLO ACCESSORI DI SOLLEVAMENTO

COLORE IDENTIFICATIVO AVVENUTO CONTROLLO TRIMESTRALE	CONTROLLO TRIMESTRALE / ANNO	SCADENZA VALIDITÀ CONTROLLO
ROSSO	I CONTROLLO	Mensilità da inserire a seconda delle vs. programmazioni già in essere
GIALLO	II CONTROLLO	Mensilità da inserire a seconda delle vs. programmazioni già in essere
BLU	III CONTROLLO	Mensilità da inserire a seconda delle vs. programmazioni già in essere
VERDE	IV CONTROLLO	Mensilità da inserire a seconda delle vs. programmazioni già in essere

Ogni accessorio privo del sigillo del colore corrispondente al periodo in corso deve essere temporaneamente
messo fuori servizio, informando immediatamente il capoturno e i responsabili della sicurezza



Non è incluso quanto segue:

- censimento iniziale con identificazione lucchetti numerati (da eseguirsi a consuntivo, applicando le tariffe con voi in essere)
- creazione registro di controllo

N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

CONDIZIONI GENERALI SERVICE

1 FINALITÀ E INTEGRAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali per la prestazione dei Servizi si applicano a qualsiasi rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Cliente nell'ambito dei servizi di assistenza-manutenzione di gru, macchine utensili, carrelli elevatori, attrezzature per la movimentazione di container e/o altri impianti di sollevamento. Le presenti Condizioni Generali annullano e sostituiscono qualsiasi altro termine e condizione di vendita o acquisto, anche qualora le stesse non siano state esplicitamente annullate dal Fornitore.

Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante del Contratto Principale tra le Parti qualora (i) le Parti contraenti dichiarino espressamente il loro accordo sull'applicazione delle stesse, (ii) siano allegate o riportate nell'offerta del

Fornitore, nell'ordine del Cliente o nella conferma dell'ordine del Fornitore, (iii) il Cliente sia a conoscenza delle Condizioni Generali e non abbia manifestato espressamente una volontà contraria alla loro accettazione o (iv) qualora le stesse siano state precedentemente applicate dalle Parti contraenti e il Cliente non abbia fatto comunicazioni o richieste contrarie e diverse. L'oggetto e la finalità dei Servizi di Manutenzione, il prezzo, i termini di pagamento, la durata del contratto nonché tutte le altre condizioni essenziali relative al Contratto Principale sono definite e stabilite nello stesso. Il Contratto Principale (incluso qualunque Allegato e le presenti Condizioni Generali) sostituisce qualsiasi precedente accordo e/o patto tra le Parti contraenti per quanto riguarda i Servizi di Manutenzione. Eventuali modifiche o deroghe alle presenti Condizioni Generali dovranno essere concordate per iscritto.

2 DEFINIZIONI

"Alert" indica qualsiasi notifica elettronica come definita nel Contratto Principale che il Fornitore fornisce al Cliente sulla base dei Dati dei macchinari.

"API" indica le interfacce di programmazione delle applicazioni standard che possono essere offerte di volta in volta dal fornitore allo scopo di esportare o accedere a dati e/o report sull'utilizzo dei macchinari.

"CMU" indica l'unità di *condition monitoring*, ovvero di monitoraggio continuativo delle condizioni delle macchine (ivi incluso, a titolo esemplificativo, l'unità del sistema di monitoraggio delle gru, l'unità del sistema di gestione delle gru) o altre categorie simili di unità di sistemi forniti dal fornitore del Gruppo.

"Informazioni confidenziali" indica segreti commerciali, know-how, dati sull'utilizzo delle apparecchiature e altre informazioni non pubbliche, che dovrebbero essere considerate riservate per la loro natura.

"Responsabile del trattamento dati" indica il responsabile del trattamento nel senso in cui tale termine viene utilizzato o definito nelle leggi o nei regolamenti applicabili.

"Cliente" indica le persone fisiche e giuridiche a cui il Fornitore eroga i Servizi.

"App cliente" indica le applicazioni software del Fornitore che possono di volta in volta essere scaricate e installate dagli Store Principali (come App Store e Google Play) su un dispositivo mobile dal Cliente.

Per **"Dati personali del Cliente"** si intendono i Dati personali in relazione ai quali il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento

"Connessione Dati" indica qualunque connessione dati (ivi incluso, a titolo esemplificativo, API e connessione *machine to machine*) utilizzata per il trasferimento di informazioni tra il Fornitore e il Cliente nell'ambito dei Servizi. **"Macchinari"** indica i macchinari descritti in maniera esaustiva nel Contratto Principale e che costituiscono l'oggetto dei Servizi.

"Dati di Utilizzo dei Macchinari" indica qualsiasi dato relativo ai Macchinari e/o al loro utilizzo raccolti e/o elaborati dal Fornitore nell'ambito dei Servizi di Manutenzione.

"Modernizzazioni Field" indica qualunque, anche minimo, lavoro di modernizzazione e aggiornamento eseguito sul Macchinario da parte del

Fornitore.

"Condizioni Generali" indica il presente documento.

"Interventi di Ispezione e Consulenza" indica qualunque intervento di ispezione e/o analisi e/o altri servizi di consulenza espletati dal Fornitore (incluso, a titolo esemplificativo, le ispezioni per la verifica di conformità, le ispezioni delle condizioni, i servizi di valutazione e le indagini sull'affidabilità dei macchinari e training). Fatto salvo diverso accordo, gli Interventi di Ispezione e Consulenza sono limitati esclusivamente alle osservazioni dei Macchinari che il Fornitore esegue visivamente in conformità con i Metodi per la prestazione dei Servizi di Manutenzione durante l'esecuzione dell'intervento e in base alle informazioni fornite dal Cliente.

"Diritti di Proprietà Intellettuale" indica brevetti, modelli di utilità, marchi registrati, marchi di servizio, progetti, copyright, diritti a tutela delle banche dati, know-how e qualsivoglia diritto di volta in volta riconosciuto dalla giurisdizione competente (indipendentemente dalla loro natura o tipo, dalla loro eventuale registrazione).

"Dispositivo Portatile del Fornitore" indica un dispositivo e software elettronico portatile utilizzato dal personale del Fornitore in relazione alla esecuzione dei Servizi di Manutenzione (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, i *Personal Digital Assistant - PDA* - e *notebook*).

"Portale Clienti del Fornitore" indica un portale Internet dedicato ai Clienti a cui il Fornitore può di volta in volta consentire l'accesso (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, your.Konecranes.com, mycrane.com e/o API.)

"Contratto Principale" indica il contratto di manutenzione (ivi inclusi gli Allegati, ove esistenti) stipulato tra il Cliente e il Fornitore e integrato dalle presenti Condizioni Generali.

"Servizi di Manutenzione" indica qualunque lavoro di manutenzione e/o intervento di manutenzione eseguiti dal Fornitore (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, interventi di manutenzione preventiva e manutenzione correttiva).

"Normale Orario di Lavoro" indica la fascia oraria dalle ore 08:00 alle ore 17:00 di qualunque Giorno Lavorativo.

"Interventi di Riparazione su Chiamata" indica l'assistenza fornita dal Fornitore in conformità con il Contratto Principale allo scopo di eseguire Servizi di Manutenzione non pianificati in precedenza e/o Interventi di Riparazione.

"Parti e Componenti" indica le parti, elementi e/o componenti (inclusa la CMU) inclusi o fornite in relazione ai Servizi in altro modo consegnati.

"Parte" indica il Cliente e/o il Fornitore, a seconda dei casi.

"Obbligo di Risultato" indica qualunque obbligo stabilito nel Contratto Principale in base al quale il compenso ricevuto dal Fornitore dipende dalla performance del Macchinario.

"Dati personali" indica i dati personali come tale termine viene utilizzato o definito nella legge o nei regolamenti applicabili.

"Servizi Remoti" indica qualunque intervento prestato dal Fornitore al Cliente attraverso una Connessione Dati remota (ivi inclusa, in via esemplificativa, i Servizi di Assistenza 24/7, Alert, API).

"Interventi di Riparazione" indica i lavori preventivi e/o correttivi di riparazione eseguiti dal Fornitore sui Macchinari.

"Reportistica" indica l'attività di rendicontazione, su qualunque supporto effettuata (in forma scritta, in formato elettronico o attraverso l'integrazione di sistemi) e le informazioni ivi incluse e predisposte dal Fornitore in relazione ai Servizi prestati (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, report di ispezione, di manutenzione, di servizi remoti, sulla regolarità di funzionamento e sulla sicurezza).

"Alert di Sicurezza" indica la Reportistica che il Fornitore deve fornire al Cliente senza ingiustificato ritardo qualora, durante l'intervento di manutenzione o di ispezione, il Fornitore rilevi la presenza di condizioni che possano pregiudicare il perfetto funzionamento dei Macchinari o la sicurezza sul lavoro.

"Metodi per la prestazione dei Servizi" indica i metodi applicati dal Fornitore nella erogazione dei Servizi come definiti in maniera esaustiva nel Contratto Principale.

"Oggetto dei Servizi" indica l'oggetto dei Servizi come meglio definito nel Contratto Principale.

"Servizi" indica qualunque intervento eseguito sui macchinari (ivi incluso, a titolo esemplificativo, Servizi di Manutenzione, Interventi di Ispezione e Consulenza, Interventi di Riparazione, Modernizzazioni Field, Interventi di Riparazione su Chiamata, Servizi Remoti e Parti e Componenti nonché la relativa Reportistica), come definito in maniera esaustiva nel Contratto Principale.

"Fornitore" indica una società appartenente al Gruppo del Fornitore o a un subfornitore nominato da tale società per eseguire i Servizi in nome e per conto della società stessa, come stabilito nel Contratto Principale.

"Gruppo Del Fornitore" si intende l'insieme delle società che direttamente, o indirettamente attraverso uno o più intermediari, controllano, sono controllate o sono sotto comune controllo del Fornitore.

"Documentazione Tecnica" indica le informazioni riguardanti i Macchinari, la relativa applicazione, utilizzo, sicurezza, ubicazione e ambiente di lavoro, ivi incluso a titolo esemplificativo, la documentazione tecnica, i manuali, le guide, i disegni, le descrizioni, gli schemi e le istruzioni operative nonché i manuali d'uso e di manutenzione.

"Visivamente" indica componenti immediatamente osservabili dal tecnico che esegue l'ispezione e che siano accessibili in modo facile e sicuro per il tecnico senza richiedere lo smantellamento dell'impianto meccanico interessato.

"Giorno Lavorativo" indica qualunque giorno ad esclusione dei sabati, delle domeniche o delle festività nazionali o pubbliche

"DUVRI" indica il documento unico di valutazione dei rischi da interferenze previsto dall'articolo 26 comma 3 del Decreto Legislativo 81/2008 che sarà redatto dal Cliente, sulla base delle informazioni fornite dal Fornitore, nel quale saranno indicati i costi relativi alla sicurezza del lavoro.

3 OBBLIGHI GENERALI DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà eseguire i Servizi con competenza professionale e in conformità con quanto stabilito nel Contratto Principale.

Il Fornitore dovrà rispettare le leggi e le normative in vigore applicabili di volta in volta ai Servizi.

4 TEMPISTICA E RITARDI

La tempistica dei Servizi dovrà essere concordata nel Contratto Principale. Fatto salvo diverso accordo, il Fornitore si impegna ad eseguire i Servizi durante il Normale Orario di Lavoro. Le Parti si impegnano a fare il possibile per garantire che l'espletamento dei Servizi non pregiudichi il ciclo produttivo del Cliente.

In caso di ritardi nell'esecuzione dei Servizi, il Fornitore dovrà informare il Cliente. Le Parti si impegnano a negoziare in buona fede una nuova tempistica per l'esecuzione dei Servizi interessati dal ritardo. Qualora il ciclo produttivo del Cliente venga interrotto a causa di un ritardo comunicato dal Fornitore, il Cliente ha, a proprio rischio e spese, la facoltà di eseguire direttamente ovvero di subappaltare l'intervento manutentivo oggetto di ritardo. In nessuna circostanza il Fornitore sarà responsabile di altri costi, perdite o danni causati dal ritardo.

Il Cliente, dal canto suo, dovrà fare qualsiasi sforzo per assicurare che il ciclo produttivo non vada ad interferire o pregiudicare l'esecuzione dei Servizi. Nell'eventualità in cui il ritardo nella prestazione dei Servizi non sia imputabile al Fornitore, il Cliente dovrà rimborsare ogni costo aggiuntivo sostenuto dal Fornitore a causa del ritardo. Inoltre, qualunque obbligazione inerente tempistiche e Obbligo di Risultato dovranno essere adeguate di conseguenza.

5 DOCUMENTAZIONE TECNICA

Sia prima che durante l'esecuzione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire tempestivamente la Documentazione Tecnica al Fornitore, e si impegna a tal fine a soddisfare senza ritardo qualsivoglia richiesta del Fornitore che sia strumentale e/o necessaria per l'esecuzione dei Servizi.

6 REPORTISTICA

Il Fornitore dovrà fornire al Cliente la Reportistica in conformità a quanto stabilito nel Contratto Principale. Salvo diverso accordo, il Fornitore si riserva la facoltà di scegliere la tecnologia attraverso cui trasmettere la Reportistica, e non sarà responsabile in nessun modo per la tecnologia del Cliente, i canali di distribuzione elettronica o per qualsivoglia problema derivante da incompatibilità con la Connessione Dati.

Il Cliente accetta e riconosce che i risultati contenuti nella Reportistica sono basati esclusivamente sui Metodi per la Prestazione dei Servizi e limitati solo all'Oggetto dei Servizi in relazione al Macchinario e che il cliente è il solo responsabile per ogni informazione inserita dal cliente stesso nel portale cliente del fornitore e/o ogni altra App cliente. Le condizioni rilevate durante gli interventi sono riportate dal Fornitore nella relativa Reportistica e rappresentano le condizioni dei Componenti così come appaiono durante i Servizi. Tali condizioni sono soggette a variazioni per effetto dell'utilizzazione del Macchinario a seguito della quale il Fornitore non sarà responsabile per l'accuratezza e completezza delle informazioni contenute nella Reportistica.

Il Fornitore non dovrà attivamente monitorare, ispezionare o seguire i Macchinari, i Dati di Utilizzo dei Macchinari, la Reportistica che includa i Dati di Utilizzo dei Macchinari o altre informazioni generate dall'utilizzo di CMU, Connessione Dati, app cliente e/o in altro modo. I Dati di Utilizzo dei Macchinari, la Reportistica e/o altri dati dovranno essere prodotti e forniti al Cliente sulla base delle informazioni esistenti e disponibili e senza garanzia alcuna, implicita o esplicita, fatta in relazione alla correttezza, accuratezza o affidabilità di tali Dati di Utilizzo dei Macchinari, Reportistica e/o altre informazioni o ad un particolare grado di preavviso di un guasto imminente, guasto o condizione di qualsiasi Macchinario.

Il Cliente accetta inoltre e conviene che il Fornitore compia ogni ragionevole sforzo per accertare che i contenuti dell'App Cliente siano conformi alle leggi e ai regolamenti generali obbligatori applicabili. Tuttavia, il Cliente sarà l'unico responsabile della verifica e

SERVICE AGREEMENT

RENEWAL OFFER

Pagina 14

KONECRANES

N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

dell'aggiornamento di eventuali elementi aggiuntivi specifici dei macchinari (incluse, a titolo esemplificativo, le istruzioni del produttore del macchinario o del Cliente) nell'App Cliente. Fatto salvo diverso accordo nel Contratto Principale, al Cliente spetta la decisione se riparare o sostituire i Componenti e/o i Macchinari. Nella predisposizione della Reportistica, il Fornitore raccomanda espressamente che il Cliente autorizzi la riparazione e/o del Macchinario e/o dei Componenti identificati durante l'esecuzione dei Servizi o descritti nella relativa Reportistica come difettosi prima dell'utilizzo del Macchinario.

Se concordato nel Contratto Principale, il Fornitore dovrà, in base alla disponibilità, compiere ogni ragionevole sforzo per fornire Alert al Cliente.

7 RESPONSABILITÀ PRESSO IL SITO DEL CLIENTE

Le responsabilità del Cliente in relazione al proprio sito di lavoro dovranno essere individuate nel Contratto Principale.

Fatto salvo diverso accordo, il Cliente, a sue proprie spese, dovrà garantire al Fornitore: (i) l'accesso sicuro al Macchinario; (ii) i macchinari, i sollevatori, le installazioni, le apparecchiature e i ponteggi necessari per accedere ai Macchinari; (iii) i mezzi richiesti per la movimentazione e il sollevamento dei materiali; (iv) elettricità, acqua ed aria compressa necessaria per effettuare i Servizi; (v) lo smaltimento dei rifiuti; e (vi) strutture per il personale preposto alla manutenzione quali bagni e spogliatoi.

Il Cliente accetta e concorda che il Fornitore può a sua unica discrezione utilizzare il Dispositivo Portatile del Fornitore in relazione all'esecuzione dei Servizi. Qualunque firma apposta dal rappresentante del Cliente utilizzando il Dispositivo Portatile si intenderà vincolante per il Cliente come ogni altra firma apposta per iscritto.

8 SICUREZZA

Il Fornitore dovrà rispettare le istruzioni di sicurezza presso il sito di lavoro del Cliente comunicate dallo stesso. Entrambe le parti si impegnano a fornire ai rispettivi dipendenti apposite attrezzature protettive che garantiscano la sicurezza personale.

Il Cliente dovrà porre in essere qualunque azione necessaria per garantire un ambiente di lavoro sicuro e pianificare le misure di sicurezza (inclusa la sicurezza del sito e delle attrezzature protettive) richieste dalla legislazione in materia di salute, sicurezza e ambiente affinché qualunque Servizio possa essere eseguito in assoluta sicurezza. Il Cliente sarà responsabile per qualunque precauzione adottata contro i rischi di incendio.

Al fine di promuovere la cooperazione e il coordinamento nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro, il Cliente dovrà elaborare e allegare al Contratto Principale il DUVRI, indicante le misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze.

Il Cliente dovrà indicare specificamente nel Contratto Principale, a pena di nullità, i costi delle misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni.

Prima dell'esecuzione di qualsiasi Servizio, il Cliente dovrà comunicare per iscritto al Fornitore le istruzioni di sicurezza in vigore presso il proprio sito. Il Fornitore può, a sua unica discrezione, fornire le proprie istruzioni di sicurezza affinché siano accettate dal Cliente e un eventuale rifiuto delle stesse dovrà essere debitamente motivato.

Il Cliente dovrà impartire al personale del Fornitore le istruzioni di sicurezza vigenti sul proprio sito di lavoro, informandolo dei rischi connessi ai Macchinari/utensili presenti presso di lui e/o alla presenza di terze parti. Nell'ambito dello svolgimento dei Servizi di Manutenzione, i lavoratori dipendenti del Fornitore dovranno essere muniti e saranno tenuti ad esporre un'apposita tessera di riconoscimento.

Il Fornitore ha il diritto di rifiutarsi di eseguire i Servizi qualora l'espletamento degli stessi dovesse compromettere la sicurezza del personale del Fornitore, del Cliente o di terze parti ovvero qualora il Cliente non abbia comunicato le informazioni o le istruzioni di sicurezza vigenti sul posto e/o il Cliente non abbia approvato le istruzioni di sicurezza del Fornitore o non vi aderisca.

9 PASSAGGIO DEL RISCHIO E TITOLARITÀ

Salvo diverso accordo tra le Parti, il termine di consegna di Parti e Componenti avverrà in base agli EX WORKS (ovvero presso lo stabilimento di produzione del Fornitore) Incoterms 2020. In ogni caso il rischio associato ai danni e/o alla perdita delle Parti e dei Componenti verrà trasferito al Cliente al momento della consegna presso il sito del Cliente., al più tardi. Le Parti e i Componenti rimarranno di proprietà del Fornitore fin quando non sia stato corrisposto integralmente il prezzo delle Parti e dei Componenti. Il rischio di perdita inerente il Macchinario non passa al Fornitore per effetto dell'esecuzione dei Servizi.

10 MODIFICHE

Il Cliente dovrà informare tempestivamente il Fornitore circa eventuali modifiche relative ai Macchinari o al loro funzionamento, nonché alla finalità o all'ambiente operativo degli stessi. Qualora lo scopo e/o l'oggetto dei Servizi e dei Macchinari dovessero costituire oggetto di modifica, le Parti dovranno accordarsi per iscritto circa gli effetti di detta modifica sia sul prezzo sia sui termini e le condizioni previste nel Contratto Principale.

11 PORTALE CLIENTI DEL FORNITORE E APP CLIENTI

Ove previsto nel Contratto Principale, il Fornitore si impegna a garantire al Cliente un accesso al Portale Clienti, API e/o App Cliente. Il Cliente si impegna altresì ad agire nel puntuale rispetto dei termini e delle condizioni di utilizzo in vigore, relative al portale cliente, ed App così come ogni altra documentazione scritta di volta in volta applicabile. Tali termini d'uso saranno disponibili sul Portale Clienti del Fornitore così come nelle app Cliente e, su richiesta, saranno forniti al Cliente.

Salvo diverso accordo, il Cliente potrà accedere (o tentare di accedere) all'API solo in conformità al Contratto Principale e/o con le modalità descritte nella relativa documentazione resa disponibile dal Fornitore. Il Fornitore si riserva il diritto di rettificare tali modalità e/o documentazione in qualsiasi momento senza preavviso. Il Fornitore può limitare l'utilizzo dell'API da parte del Cliente a sua esclusiva discrezione (ad esempio impostando limiti al numero di richieste API o di utenti). Il Cliente si impegna ad estrarre o comunque accedere solo ai dati o alle funzionalità a cui ha diritto, agendo sempre in conformità con tutte le leggi, i regolamenti e i diritti di terzi applicabili.

Il Cliente accetta e concorda interogabilmente che il Portale Cliente Fornitore, API e app cliente vengano forniti nello stato in cui si trovano e in base alla disponibilità e senza garanzia alcuna, implicita o esplicita, fatta in relazione alla correttezza, accuratezza o affidabilità del Portale Clienti del Fornitore, API, App cliente. Il Fornitore non garantisce che il Portale Clienti del Fornitore, API, APP cliente o il relativo trasferimento dati o il server che rende disponibile il servizio siano esenti da virus informatici o da altri componenti infetti. Il Fornitore non garantisce che il funzionamento del Portale Clienti Fornitore, APP, App cliente sia privo di interruzioni, o privo di errori. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare il Portale Clienti del Fornitore, API, app cliente o revocare l'accesso in qualsiasi momento.

12 CONNESSIONE DATI

Il Fornitore cercherà in ogni modo possibile, in qualunque momento a seconda delle disponibilità, di organizzare e mantenere la Connessione Dati come previsto dal Contratto Principale. Salvo diverso accordo, il Cliente sarà responsabile di qualunque costo collegato

alla realizzazione della Connessione Dati nonché dello scambio delle informazioni attraverso la Connessione Dati.

Il Cliente assume la responsabilità, a proprie spese, di fornire un accesso sicuro al Fornitore attraverso il proprio sistema informatico (ivi incluso, a titolo esemplificativo la rete di comunicazione dati nonché le relative licenze d'uso di hardware e software) in conformità a quanto necessario per l'esecuzione dei Servizi. Inoltre, il Cliente sarà responsabile solamente per la prevenzione di accessi non autorizzati nel proprio sistema informatico e accertare che le proprie misure di sicurezza siano appropriate.

Nella misura richiesta, il Cliente dovrà ottenere tutte le licenze, i permessi e/o i consensi necessari per condividere i dati sull'utilizzo dell'attrezzatura con il Gruppo Fornitore o consentire l'accesso del Gruppo del fornitore ad essi e assicurarsi di avere il diritto legale di inviare o consentire l'accesso da parte del Gruppo del fornitore ai Dati sull'utilizzo dei macchinari e che non vi siano restrizioni per il Gruppo del Fornitore che li utilizzano in conformità con l'Accordo principale.

Fatto salvo quanto detto sopra, il Fornitore non sarà ritenuto responsabile per qualunque richiesta di risarcimento a causa di un accesso non autorizzato nel sistema informatico del Cliente, o a causa di accesso non autorizzato o, alterazione, furto o distruzione dei file dati, programmi, procedure o informazioni del Cliente o di enti terzi, attraverso incidenti, mezzi o dispositivi fraudolenti, o qualsiasi altro metodo o per le politiche sulla sicurezza della rete del Cliente e le procedure di risposta alla violazione della sicurezza, la sicurezza della rete o incidenti relativi alla sicurezza, la struttura e completezza di qualunque programma di sicurezza o di qualunque servizio di sicurezza inclusi quelli forniti da altri fornitori o professionisti selezionati dal Cliente.

Se e nella misura applicabile, (i) il Fornitore deve rispettare le leggi relative alla sicurezza informatica e IT, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il regolamento sulla cyberresilienza dell'UE (2024/2847), nella misura in cui siano applicabili alle parti e ai componenti e/o ai servizi e a condizione che il loro utilizzo da parte del Cliente sia conforme al contratto principale; e (ii) il Fornitore deve informare il Cliente di vulnerabilità attivamente sfruttate o incidenti gravi che hanno un impatto sulla sicurezza del prodotto e, ove necessario, delle misure di mitigazione dei rischi e correttive da implementare per mitigare l'impatto di tale vulnerabilità o incidente, ove appropriato, in un formato leggibile da dispositivo automatico e facilmente elaborabile.

13 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

13.1 Trattamento nell'ambito del contratto principale

Il Fornitore informa il Cliente che alcuni dati personali relativi al Cliente potranno e saranno raccolti dal Fornitore in qualità di Titolare del trattamento ai fini dell'esecuzione del Contratto Principale, del rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili, comprese le leggi fiscali e contabili, nonché per altri scopi in conformità con il trattamento dei dati personali disponibile su <https://www.konecranes.com/data-protection-customer>.

Il Cliente accetta e concorda con quanto sopra e conferma che il conferimento dei dati è necessario per l'esecuzione dell'Accordo Principale e la gestione del rapporto contrattuale e accetta l'obbligo di informare i propri dipendenti e altri rappresentanti in merito al trattamento dei dati personali da parte del Fornitore in qualità di Titolare del trattamento come parte dell'Accordo Principale.

13.2. Trattamenti relativi all'App Cliente

Nel caso in cui al Cliente venga fornito l'accesso all'App del Cliente ai sensi dell'Accordo Principale, il Cliente (in qualità di Titolare del trattamento) nomina il Fornitore (in qualità di Responsabile del Trattamento) per elaborare i Dati Personali del Cliente allo scopo di fornire l'accesso e consentire l'uso dell'App Cliente come meglio specificato di seguito.

Le seguenti sottosezioni 13.2.1. e 13.2.2. si applicheranno solo se e nella misura in cui il Fornitore agisca come Responsabile del trattamento dati per conto del Cliente e tratti effettivamente i Dati personali del Cliente.

13.2.1. La sicurezza dei dati

Il Fornitore in qualità di Responsabile del trattamento sarà responsabile dell'implementazione di misure tecniche e organizzative adeguate al rischio per salvaguardare i dati personali del Cliente da accesso, utilizzo, elaborazione, perdita, distruzione o danno non autorizzati, illegali o accidentali.

13.2.2. Protezione dati

Il Cliente e il Fornitore sono responsabili del rispetto dei rispettivi obblighi ai sensi delle leggi e dei regolamenti applicabili sulla protezione dei dati.

Il Fornitore, in qualità di Responsabile del trattamento, è responsabile dell'implementazione dei mezzi necessari per adempiere alle attività di trattamento dei Dati personali del Cliente da parte del Fornitore in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili sulla protezione dei dati. Il Fornitore, su richiesta del Cliente, fornirà al Cliente garanzie (comprese le informazioni necessarie) sull'attuazione delle suddette misure tecniche e organizzative per il trattamento per soddisfare i requisiti delle leggi e dei regolamenti applicabili e per garantire la tutela dei diritti degli interessati.

Il Fornitore, in qualità di Responsabile del trattamento, tratterà i Dati personali del Cliente solo in conformità con le istruzioni documentate (comprese quelle contenute nei presenti Termini e condizioni generali) del Cliente, a meno che il trattamento non sia richiesto dalle leggi o dai regolamenti applicabili sulla protezione dei dati a cui è soggetto il Fornitore. In tal caso, ove le leggi e i regolamenti citati lo consentano, il Fornitore dovrà informare il Cliente di tale obbligo legale prima del trattamento.

Il Fornitore informerà il Cliente nel caso in cui noti che le istruzioni del Cliente violano le leggi o i regolamenti applicabili sulla protezione dei dati, a meno che tali leggi o regolamenti proibiscano tali informazioni.

Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, è responsabile del trattamento dei Dati Personali del Cliente, in particolare delle finalità e dei mezzi del trattamento e di garantire che il trattamento abbia una base legale.

Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, fornirà al Fornitore in qualità di Responsabile del trattamento istruzioni documentate sul trattamento dei Dati Personali del Cliente. Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, dovrà garantire di aver fornito agli interessati tutte le informazioni richieste dalle leggi o dai regolamenti applicabili sulla protezione dei dati e di avere il diritto, in conformità alle leggi o dai regolamenti applicabili sulla protezione dei dati, di trasferire i Dati personali del Cliente al Fornitore.

L'oggetto del trattamento dei dati personali del cliente è la fornitura dell'accesso e dell'utilizzo dell'app cliente da parte del cliente e/o degli interessati specificati nel presente documento in conformità con l'accordo principale.

Il trattamento inizia quando il nome utente viene inserito nell'App Cliente e termina con la risoluzione del Contratto Principale o l'esclusione dell'App Cliente dal Contratto Principale, salvo diversamente richiesto dalle leggi o dai regolamenti applicabili a cui è soggetto il Fornitore.

I dati personali del cliente vengono trattati in relazione all'accesso e all'utilizzo dell'app cliente da parte del cliente e/o degli interessati.

I Dati Personali del Cliente saranno trattati dal Fornitore esclusivamente allo scopo di fornire i Servizi da parte del Fornitore.

SERVICE AGREEMENT

RENEWAL OFFER

KONECRANES

Pagina 15

N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

Le tipologie di Dati Personali del Cliente e le categorie di interessati trattati dal Fornitore sono disponibili nell'App Cliente, nel Portale Clienti del Fornitore o su richiesta del Fornitore.

I dati personali del cliente vengono elaborati con mezzi automatizzati all'interno dell'app cliente del processore, inclusi database, API e il software stesso.

Il Cliente (inclusi eventuali terzi affidabili che non siano o rappresentino concorrenti del Fornitore, che agiscano per conto e su mandato del Cliente) ha diritto, a spese del Cliente, ad effettuare controlli e audit a campione (comprese le ispezioni), riguardanti la protezione dei dati personali del Cliente e sicurezza dei dati, sempre da annunciare in anticipo con ragionevole preavviso, comunque mai inferiore a quindici (15) giorni lavorativi. Il Fornitore fornirà al Cliente l'assistenza ragionevole e le informazioni necessarie per soddisfare gli obblighi di controllo a campione e di audit dei Dati personali del Cliente e renderà disponibile al Cliente la documentazione non riservata necessaria (esistente al momento del controllo a campione o di audit in qualsiasi forma comune) per lo scopo e la durata del controllo a campione e/o dell'audit. Il Cliente è responsabile dell'esecuzione dei controlli e degli audit a campione senza causare disturbi al trattamento dei dati del Fornitore o ad altre operazioni. Il Fornitore ha il diritto di addebitare i costi ragionevoli (compresi quelli dei subappaltatori del Fornitore) per la partecipazione ai controlli a campione e agli audit del Cliente. Qualsiasi materiale o informazione riguardante il Fornitore, o la sua attività divulgata o altrimenti visualizzata dal Cliente, o dai suoi revisori incaricati sarà trattata come informazione riservata del Fornitore.

Se richiesto dal Cliente, il Fornitore fornisce al Cliente tutte le informazioni e la documentazione necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del Responsabile stabiliti dalle leggi e dai regolamenti applicabili sulla protezione dei dati. Il Fornitore informerà il Cliente senza indebito ritardo dopo essere venuto a conoscenza di eventuali violazioni dei dati rilevanti verificatesi durante il trattamento dei dati.

Il Fornitore dovrà soddisfare i requisiti specificati nelle leggi e nei regolamenti applicabili, al fine di assumere sub-responsabili del trattamento per il trattamento dei dati personali del cliente.

Il Fornitore dispone dell'autorizzazione generale del Cliente per l'assunzione di sub-responsabili. Il Fornitore dovrà informare per iscritto il Cliente di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di sub-responsabili con almeno 30 giorni di anticipo, dando così al Cliente la possibilità di opporsi a tali modifiche prima dell'assunzione del sub-responsabile interessato. Il Fornitore avrà il diritto di risolvere il Contratto Principale e/o l'App Cliente nel caso in cui il Cliente rifiuti l'aggiunta o la sostituzione di un sub-responsabile. I sub-responsabili del fornitore autorizzati dal Cliente includono il Gruppo del Fornitore. Qualora il Fornitore si avvalga di un sub-responsabile per eseguire il trattamento dei Dati Personali del Cliente, a tale sub-responsabile saranno imposti gli stessi obblighi di protezione dei dati stabiliti nelle presenti Condizioni Generali, in particolare fornendo garanzie sufficienti per attuare adeguate tecniche e misure organizzative in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti applicabili.

Il Fornitore sarà responsabile di richiedere che un sub-responsabile rispetti almeno gli obblighi a cui è soggetto ai sensi della clausola 13 delle presenti Condizioni Generali e delle leggi e dei regolamenti applicabili sulla protezione dei dati.

Il Fornitore dovrà garantire che i dipendenti del Fornitore, nonché i subresponsabili autorizzati dal Cliente a trattare i Dati personali del Cliente, si impegnino per iscritto alla riservatezza o siano soggetti a un adeguato obbligo legale di riservatezza.

Il Fornitore dovrà ragionevolmente assistere il Cliente sulla base delle informazioni e delle istruzioni del Cliente, per rispondere e ottemperare alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati ai sensi delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Il Fornitore dovrà inoltrare al Cliente senza indebiti ritardi tutte le domande e richieste (incluse ma non limitate a quelle relative ai diritti di cui sopra) ricevute dagli interessati. Il Fornitore non dovrà rispondere o elaborare ulteriormente in modo indipendente eventuali domande e richieste riferite, oltre a fornire conferma di ricezione, senza aver ricevuto istruzioni dal Cliente, a meno che non sia richiesto dalle leggi o dai regolamenti applicabili sulla protezione dei dati a cui è soggetto il Fornitore. In tal caso, il Fornitore informerà il Cliente di tale obbligo legale prima del trattamento, a meno che tale legge vieti tale informazione.

Tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili, il Fornitore assisterà ragionevolmente il Cliente nel garantire il rispetto dei requisiti delle leggi e dei regolamenti applicabili sulla protezione dei dati.

Il Fornitore dovrà interrompere il trattamento dei Dati Personali del Cliente il prima possibile e comunque non oltre un (1) mese dalla scadenza o risoluzione del Contratto Principale. Su richiesta del Cliente, tutti i Dati personali del Cliente verranno quindi inoltrati al Cliente, o a una terza parte definita dal Cliente e distrutti dal possesso del Fornitore, salvo che per scopi legali o di archiviazione obbligatori o come diversamente concordato in scritta tra Fornitore e Cliente. In alternativa, su richiesta del Cliente, il Fornitore distruggerà tutti i Dati Personali del Cliente in suo possesso, salvo che per scopi legali o di archiviazione obbligatori.

Nel caso in cui il Cliente non abbia deciso entro trenta (30) giorni lavorativi dalla risoluzione o dalla scadenza del Contratto Principale se i Dati Personali del Cliente debbano essere restituiti e/o distrutti, il Fornitore distruggerà tutti i Dati Personali del Cliente in suo possesso ad eccezione di scopi legali o di archiviazione, senza indebiti ritardi.

14 GARANZIA

14.1 Garanzia Tecnica

Il Fornitore garantisce per un periodo di tre (3) mesi dalla data di esecuzione che i Servizi di Manutenzione, gli Interventi di Riparazione e le Modernizzazioni Field verranno (i) eseguiti in conformità al Contratto Principale, (ii) eseguiti in maniera professionale e a regola d'arte e (iii) saranno privi di difetti nella manodopera.

14.2 Garanzia per gli Interventi di Consulenza, Interventi su Chiamata e Servizi Remoti
Il Fornitore garantisce che alla data dell'esecuzione gli Interventi di Ispezione e Consulenza, gli Interventi di Riparazione su Chiamata e i Servizi Remoti verranno (i) eseguiti in conformità al Contratto Principale ed (ii) eseguiti in maniera professionale e a regola d'arte. Fatto salvo quanto detto sopra, con le presenti Condizioni Generali il Fornitore declina espressamente qualsiasi garanzia, implicita o esplicita, in relazione alla condizione, rendimento e/o sicurezza dei Macchinari in relazione agli Interventi di Ispezione e Consulenza, agli Interventi di Riparazione su Chiamata e ai Servizi Remoti.

14.3 Garanzia per le Parti e i Componenti

Il Fornitore garantisce per un periodo di sei (6) mesi dalla data della consegna delle Parti e dei Componenti che questi sono privi di anomalie o difetti nella struttura, nel materiale o nella fabbricazione. Fatto salvo quanto detto sopra, il Fornitore garantisce per un periodo di tre (3) mesi della consegna che qualsiasi Parte e Componente, ivi inclusi i software, funzioni in conformità al Contratto Principale. Tuttavia, il Fornitore non garantisce che i software inclusi nelle Parti e nei Componenti siano privi di difetti o che i software o il loro utilizzo non costituiscano violazione di diritti di terzi.

14.4 Esclusioni di Garanzia

La responsabilità del Fornitore ai sensi del presente paragrafo 14 (Garanzia) non copre i difetti derivanti da: (i) ragioni non imputabili al Fornitore; (ii) negligenza o mancata manutenzione del Macchinario da parte del Cliente; (iii) interventi di manutenzione es dal Cliente o da una terza parte; (iv) funzionamento improprio dei Macchinari senza osservanza delle relative istruzioni;

(v) Documentazione Tecnica imprecisa o informazione incorretta da parte del cliente nell'App del Cliente, portale Clienti del Fornitore o altro; (vi) normale usura dei Macchinari; (vii) qualunque difetto nel Macchinario; (viii) difetti che si dovessero presentare a garanzia scaduta; (ix) livelli eccessivi di temperatura, umidità, residui di sporco o di lavorazione, materiale corrosivo ecc. e/o (x) dopo il prossimo o già eseguito intervento di manutenzione o ispezione del Macchinario a Contratto Principale scaduto.

14.5 Rimedi Giuridici del Cliente

Al fine di mantenere il proprio diritto di presentare richiesta di intervento in garanzia relativa ai Servizi prestati dal Fornitore, il Cliente dovrà comunicare ciascuna richiesta per e-mail, per posta o per trasmissione fax in modo tempestivo e al più tardi entro sette (7) giorni dalla data in cui si è preso atto della situazione.

Il Fornitore, a sua unica discrezione, senza ingiustificato ritardo dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente, dovrà eseguire nuovamente, riparare o sostituire qualsiasi Servizio difettoso. Il Cliente non avrà diritto ad altri mezzi di tutela indipendentemente dal tipo di contestazione e/o dal fondamento della propria pretesa, sia essa di natura contrattuale ovvero derivante da negligenza, responsabilità oggettiva o altro.

14.6 Garanzia Unica ed Esclusiva

IL PRESENTE PARAGRAFO 14 (GARANZIA) RAPPRESENTA L'UNICA ED ESCLUSIVA GARANZIA DATA DAL FORNITORE AL CLIENTE IN RELAZIONE AI SERVIZI E SUPERA ED ESCLUDE TUTTE LE ALTRE GARANZIE, IMPLICITE O ESPLICHE, PREVISTE PER LEGGE O ALTRO, IVI INCLUSO, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUALUNQUE GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALITÀ O IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE.

15 DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Nulla di quanto contenuto nel Contratto Principale dovrà essere interpretato come un trasferimento dei Diritti di Proprietà Intellettuale, o informazioni confidenziali, dal Fornitore al Cliente (ivi inclusi i diritti relativi ai Dati di Utilizzo dei Macchinari) riguardanti i Servizi, la Reportistica, altri documenti emessi dal Fornitore e/o dal Portale Clienti del Fornitore. Detti Diritti di Proprietà Intellettuale e informazioni confidenziali rimangono di proprietà esclusiva e devono essere trasferiti al Fornitore o, qualora forniti da un ente terzo, devono essere espressamente riservati ai relativi titolari. Qualora tali Diritti di Proprietà Intellettuale e informazioni confidenziali siano inclusi in qualsivoglia Reportistica o dati API relativi all'utilizzo del macchinario, il Cliente riceverà una licenza gratuita, non esclusiva e non trasferibile per l'uso della Reportistica o dati di utilizzo dei macchinari solo in relazione ai Macchinari, escluso ogni altro diverso fine.

Il Cliente dovrà mantenere riservate e non dovrà divulgare a parti terze, o utilizzare per qualunque altro fine diverso da quello stabilito nel Contratto Principale, qualsivoglia informazione confidenziale relativa alla prestazione dei Servizi, alla Reportistica, app clienti e/o al Portale Clienti del Fornitore fornito o reso accessibile al Cliente.

Il Fornitore non potrà divulgare i Dati di Utilizzo dei Macchinari a terzi non appartenenti al Gruppo del fornitore (inclusi i fornitori del gruppo del fornitore, subcontractors e fornitori) con modalità tali da consentire l'identificazione del Cliente, diversamente, è autorizzato ad utilizzare i Dati di Utilizzo dei Macchinari di cui sopra senza restrizione alcuna.

16 ACCESSO AI DATI GREZZI DEL PRODOTTO

Per "dati grezzi del prodotto" si intendono gli eventuali dati di utilizzo delle attrezzature grezze e pre-elaborati, limitati ai dati del prodotto e ai relativi dati di servizio, inclusi i metadati pertinenti necessari per interpretare e utilizzare tali dati, che il Fornitore, in qualità di titolare dei dati, ha l'obbligo di condividere o rendere accessibili ai sensi del Data Act dell'UE (2023/2854). Fatto salvo quanto diversamente stabilito nel presente documento, nessun diritto di proprietà intellettuale relativo ai dati grezzi del prodotto sarà trasferito dal Cliente al Fornitore.

Il Fornitore, quando agisce in qualità di titolare dei dati, ha il diritto di utilizzare, condividere e trasferire a terzi i dati grezzi del prodotto ai fini di (i) esecuzione del Contratto e degli accordi correlati, tra cui, a titolo puramente indicativo, consegna e monitoraggio delle attrezzature e dei servizi, accordi sui livelli di servizio, connessioni remote e risoluzione dei problemi, (ii) miglioramento del funzionamento dei prodotti collegati e/o dei servizi correlati, ricerca e sviluppo, sviluppo di nuovi prodotti o servizi e (iii) sviluppo e utilizzo, ove applicabile, di algoritmi, simulazioni, apprendimento automatico, intelligenza artificiale, statistiche e indici e, più in generale, aggregazione di dati allo scopo di rendere disponibili i dati derivati al Fornitore e a terzi per uso commerciale e non commerciale, purché tali dati derivati non consentano l'identificazione di dati specifici trasmessi al titolare dei dati dal prodotto collegato ovvero consentano a un terzo di derivare tali dati dal set di dati.

Il Fornitore, quando agisce in qualità di titolare dei dati, dovrà fornire al Cliente e a destinatari terzi l'accesso ai dati grezzi del prodotto, nel caso in cui il Cliente ne faccia richiesta, in conformità con il Data Act dell'UE. Tale richiesta deve includere lo scopo per il quale i dati vengono utilizzati dal terzo. Il Fornitore deve consentire l'accesso ai dati così come sono e come disponibili senza indebito ritardo. Il Cliente garantisce di essere autorizzato a presentare tale richiesta in qualità di utente e che l'ambito della richiesta non supera i requisiti obbligatori stabiliti dal Data Act dell'UE. Qualora il Cliente abbia autorizzato un rappresentante a presentare tale richiesta, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore le informazioni necessarie ai fini della verifica di tale autorizzazione. Il terzo verserà un indennizzo al Fornitore. Il Fornitore ha il diritto di definire tale indennizzo, a condizione che soddisfi i requisiti di legge del Data Act dell'UE. Il Fornitore consentirà l'accesso a terzi designati dal Cliente solo a condizione che (i) tale richiesta non ecceda l'ambito del requisito di legge, (ii) il terzo paghi un risarcimento al Fornitore e (iii) il Cliente e il terzo rispettino il Data Act dell'UE.

Qualora i dati grezzi del prodotto includano dati personali, il Cliente dovrà dare istruzioni al Fornitore per il trasferimento di tali dati personali espressamente per iscritto. Nel caso in cui il trasferimento avvenga a un terzo, le istruzioni devono includere i dettagli necessari per effettuare il trasferimento, compresi, a titolo puramente indicativo, i dettagli del destinatario terzo. Il Cliente ha la responsabilità di dare istruzioni al Fornitore in tal senso e di garantire che le istruzioni e il trasferimento siano conformi alla legislazione applicabile in materia di dati personali. In nessun caso il Fornitore sarà responsabile di eventuali costi o danni relativi al trasferimento effettuato dal Fornitore secondo le istruzioni del Cliente.

Qualora i dati grezzi del prodotto includano segreti commerciali del Fornitore, quest'ultimo dovrà identificare adeguatamente tali segreti commerciali e concordare i termini di divulgazione in conformità con il Data Act dell'UE. Il Fornitore ha il diritto, prima di qualsiasi divulgazione, di richiedere agli utenti e a terzi di mantenere la riservatezza e la segretezza di tali dati gravati da segreti commerciali, accettando e implementando le tutele necessarie a tale scopo. Il Fornitore ha inoltre il diritto di rifiutare o sospendere la condivisione dei segreti commerciali se non si raggiunge alcun accordo, se l'utente o il terzo non attuano le misure concordate o se la riservatezza dei segreti commerciali viene compromessa.

Il Cliente difenderà, indennizzerà e terrà indenne il Fornitore da qualsiasi costo, perdita o reclamo sostenuto dal Fornitore in relazione a una violazione da parte del Cliente dei suoi obblighi ai sensi della presente sezione.

17 LIMITI DI RESPONSABILITÀ PER IL FORNITORE

SERVICE AGREEMENT

RENEWAL OFFER



N. offerta: 1-1B7K7PHZ/1

Pagina 16

LA RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE DECORRERÀ SOLO DALLA DATA DELL'ESECUZIONE DEL PRIMO SERVIZIO PRESSO IL CLIENTE IN RELAZIONE AI MACCHINARI

IL FORNITORE SARÀ RESPONSABILE SOLAMENTE PER EVENTUALI DANNI ALLA PROPRIETÀ NONCHÉ DANNI ALLA PERSONA A CONDIZIONE CHE TALI DANNI ED INFORTUNI SIANO DOVUTI DIRETTAMENTE ALLA NEGLIGENZA DELLO STESSO FORNITORE.

LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DEL FORNITORE PER QUALUNQUE DANNO RELATIVO AI SERVIZI E/O AL CONTRATTO PRINCIPALE SARÀ LIMITATA AD UN IMPORTO MASSIMO DI EURO 500.000,00 (CINQUECENTO MILA EURO) IN TUTTI I CASI E PER QUALSIASI INCIDENTE O SERIE DI INCIDENTI, SIA CHE SI TRATTI DI RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE CHE DI RESPONSABILITÀ EXTRA CONTRATTUALE O DI RESPONSABILITÀ DA PRODOTTO O DI RESPONSABILITÀ DI ALTRO TIPO.

IN RELAZIONE AI SERVIZI E/O AL CONTRATTO PRINCIPALE IL FORNITORE NON SARÀ TENUTO RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE E/O DI QUALUNQUE ALTRA PARTE PER EVENTUALI DANNI INDIRETTI (IVI INCLUSO, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, MANCATO PROFITTO, MANCATO GUADAGNO E PERDITA DI PRODUZIONE) O PER DANNI PARTICOLARI, CONSEGUENZIALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O ACCIDENTALI DI OGNI GENERE, SIANO ESSI DI NATURA CONTRATTUALE E/O EXTRA CONTRATTUALE OVVERO DERIVANTI DA RESPONSABILITÀ CIVILE DA PRODOTTO O ALTRO, ANCHE QUALORA IL FORNITORE SIA STATO MESSO AL CORRENTE DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

18 FORZA MAGGIORE

Ciascuna Parte avrà la facoltà di sospendere l'esecuzione dei propri obblighi contrattuali ad eccezione degli obblighi in materia di pagamenti limitatamente al fatto che ciò venga impedito da circostanze al di fuori del controllo della Parte coinvolta ed imprevedibili al momento della sottoscrizione del Contratto Principale, compresi, ma non limitati a: guerra, rivoluzione, scioperi nazionali, mancanza o restrizioni nella fornitura di corrente, carburante, trasporti, mezzi o altri beni o servizi, calamità naturali, scoppio di epidemie o pandemie, decreti governativi, divieti di importazione/esportazione, incendi, esplosioni, alluvioni, sabotaggi, tumulti o ritardi di consegna da parte dei subappaltatori (se dovuti a cause di forza maggiore come definito nel presente paragrafo).

Ciascuna Parte perderà il diritto di avvalersi del rimedio della forza maggiore qualora non comunichi tempestivamente per iscritto all'altra Parte la situazione sopraggiunta.

19 RISOLUZIONE E RECESSO

Entrambe le Parti hanno la facoltà di risolvere il Contratto Principale mediante comunicazione scritta qualora l'altra Parte abbia violato i propri obblighi contrattuali e qualora non si sia posto rimedio a tale violazione entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento della contestazione scritta della controparte. Il Fornitore ha la facoltà di risolvere il Contratto Principale con effetto immediato qualora gli importi stabiliti contrattualmente non vengano corrisposti alla scadenza pattuita ovvero qualora sia stata presentata istanza di fallimento nei confronti del Cliente, o qualora il Cliente o una terza parte presentino domanda di liquidazione societaria o, qualora il Cliente sia sottoposto ad una procedura simile nel Paese nel quale lui stesso ha la propria sede o è domiciliato.

Le Sezioni 15, 17 e 20 sopravvivranno alla risoluzione del Contratto Principale.

20. LEGGI APPLICABILI IN MATERIA DI ESPORTAZIONI

Il Cliente dovrà sempre osservare leggi e/o normative commerciali delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea e degli Stati Uniti d'America, nonché (ulteriori) leggi e normative commerciali applicabili, se esistenti, ("Leggi Commerciali") al Cliente e/o ai Servizi.

Prima di qualsiasi trasferimento dei Servizi a un terzo o prima dell'uso dei Servizi forniti dal Fornitore, il Cliente dovrà in particolare verificare e garantire con le misure appropriate che: (i) il Cliente non violi alcuna delle Leggi Commerciali applicabili, tenendo sempre in considerazione il divieto di esclusione degli embarghi; (ii) i Servizi non siano utilizzati in relazione a armamenti, tecnologia o armi nucleari, se e nella misura in cui tale uso è soggetto a divieto o autorizzazione, a meno che non sia fornita l'autorizzazione richiesta; e (iii) se richiesto per consentire alle autorità di condurre controlli sull'esportazione, il Cliente, su richiesta delle autorità, fornisca tempestivamente alle autorità in questione le informazioni necessarie richieste dalla legge o dai regolamenti obbligatori

Il Cliente non potrà riesportare direttamente o indirettamente alcun Servizio, comprese le parti di ricambio, in Russia o Bielorussia o per l'uso in Russia o Bielorussia e non potrà aggirare tale embargo in alcun modo. Se il Cliente viene a conoscenza o ha motivo di credere che vi sia stata una violazione di questa condizione, dovrà immediatamente informare il Fornitore. Il Cliente dovrà difendere, indennizzare e manlevare il Fornitore da e contro tutti i reclami, le perdite, le multe, le sanzioni e tutte le spese associate derivanti da o risultanti da qualsiasi violazione da parte del Cliente del suddetto obbligo. Il Fornitore può rescindere, ad esclusivo rischio e costo del Cliente, tutti o parte dei contratti relativi a qualsiasi Servizio, compresi sempre i pezzi di ricambio, con effetto immediato mediante comunicazione scritta al Cliente in caso di violazione da parte del Cliente dell'obbligo specificato nel presente paragrafo. In caso di risoluzione, il Cliente dovrà risarcire al Fornitore tutti i costi (compresi i costi di overhead), i mancati profitti nonché le perdite e i danni.

Il Cliente è tenuto a conservare tutta la documentazione richiesta ai sensi delle Leggi Commerciali e deve fornire tale documentazione al Fornitore senza ritardi dietro sua ragionevole richiesta. Tale obbligo di conservazione della documentazione del Cliente resterà in vigore per cinque (5) anni dalla ricezione dei Servizi.

Il Cliente si impegna a tutelare, manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi multa, sanzione e da qualsiasi spesa derivante o risultante da qualsiasi violazione da parte del Cliente di uno qualsiasi dei suoi obblighi di cui alla presente sezione 20.

21. LEGISLAZIONE APPLICABILE – FORO COMPETENTE

Il Contratto Principale sarà regolamentato ed interpretato in base alla legislazione vigente nel Paese di appartenenza del Fornitore, senza che si faccia applicazione delle norme di conflitto previste da tale legge.

Tutte le controversie derivanti o connesse al Contratto Principale saranno demandate alla competenza esclusiva dal foro nel quale il Fornitore ha la propria sede o domicilio; tribunale di Monza.

© Konecranes Global Corporation 2025. All rights reserved.

v. 4.11.2025