Tra il fornitore:
Spettabile
Hi Performance Sagl
Via Monte Ceneri 4.1
CH-6512 Giubasco

Ed il Cliente:
A TUTTI I CLIENTI
- -

Condizioni Generali di Collaborazione

HI PERFORMANCE SAGL è un partner informatico che mette a disposizione della propria Clientela il proprio know-how per la vendita, l'installazione, l'implementazione e l'assistenza postvendita di soluzioni informatiche (soluzioni che rappresenta a titolo di servizio per conto di altre aziende o che sviluppa internamente).

Le presenti **Condizioni Generali di Collaborazione** (in seguito **CGC**) hanno l'obiettivo di chiarire i rapporti tra il Cliente (in seguito **CLI**) ed **HI PERFORMANCE SAGL** (in seguito **HP**) negli ambiti descritti.

1. Tariffe orarie in vigore *

Tariffa oraria per interventi e/o consulenza a regia (sia c/o sede CLI che da sede HP)	175.00	+ IVA
Tariffa oraria per trasferte	115.00	+ IVA

(*) Le tariffe si intendono "per Collaboratore" e "per intervento".

Il termine "Intervento" (in seguito **INTV**) include: tutto il tempo dedicato all'evasione della richiesta del **CLI** incluso non solo il tempo di lavoro effettivo sull'impianto del **CLI**, ma anche i tempi dedicati prima (in caso di appuntamenti pianificati) e dopo il tempo di lavoro effettivo sull'impianto del **CLI**. Alcuni esempi: la lettura e lo studio delle problematiche sottoposte, l'esecuzione di eventuali test di ricostruzione del problema, la ricerca di soluzioni prima o dopo l'**INTV** stesso, gli eventuali tentativi di risoluzione (anche se magari senza successo) per problemi non conosciuti, l'organizzazione con terze persone per l'esecuzione di determinati lavori (migrazioni di dati, email, domini, certificati, ...), …

2. Metodo di fatturazione interventi: gli **INTV** d'installazione, posa, istruzione all'uso delle procedure, implementazione software, analisi e/o studi di fattibilità per richieste di sviluppo personalizzato, controllo ed eventuali correzioni dei dati inseriti dall'utente, tentativi ripetuti di ripristino o risoluzione (anche senza esito positivo) di qualsiasi problema hardware o software ed **ogni altra prestazione** fornita da **HP** al **CLI** saranno fatturati a regia alle tariffe in vigore.

2a. Lavori eseguiti presso la sede del **CLI**: l'**INTV** avviene unicamente previo appuntamento e viene fatturato sulla base delle tariffe in vigore (v. punto 1) ed al tempo effettivo impiegato per la sua risoluzione (scatto minimo 30 min., successivi 15 min.). Il costo della trasferta viene fatturato alle tariffe in vigore in base al tempo di percorrenza della distanza effettiva tra la sede di **HP** e quella del **CLI** (il tempo di trasferta viene ricavato GoogleMaps). Il costo di trasferta non potrà comunque mai essere inferiore a CHF 65.00 + IVA a tragitto.
2b. Lavori eseguiti presso la sede di **HP**: l'**INTV**, se richiede la presenza del **CLI** presso la sede di **HP,** va pianificato previo appuntamento altrimenti verrà eseguito in base alla disponibilità dei Collaboratori di **HP**. La fatturazione avviene con le stesse regole del punto (2a) ma a scatti di 15 min. Di regola non vi è alcun costo di trasferta tranne nel caso in cui il Collaboratore di **HP** debba spostarsi dalla propria sede per l'esecuzione dell'**INTV** per ritirare materiale dalla sede del **CLI** o per ritirare materiale da fornitori esterni.
2c. Lavori eseguiti dalla sede di **HP** presso la sede del **CLI** via collegamento remoto (teleassistenza): l'**INTV** può avvenire in qualsiasi momento su chiamata del **CLI** al Servizio Assistenza di **HP**. Esso viene fatturato con gli stessi principi del punto (2b). Non sono garantiti né l'intervento né la risoluzione immediata del problema (ciò varia in base alla disponibilità dei Collaboratori ed al tipo di problematica da risolvere).
2d. Chiamata al Servizio di assistenza Hotline di **HP**: Questo servizio è valido solo per i **CLI** che hanno un contratto di manutenzione attivo con **HP** per il prodotto sul quale viene richiesto l'aiuto telefonico. Esso include il supporto di 1° livello, ossia i chiarimenti di base su concetti e funzioni già appresi dall'utente durante la formazione ricevuta sul prodotto acquistato. La telefonata di Hotline ha una durata massima di 5-6 minuti, fuori da questo tempo viene considerata automaticamente come un **INTV** di istruzione all'uso delle procedure (*v. punto 2b e 2c*).

Esempi di prestazioni incluse: "Non ricordo più che funzione attivare per fare la chiusura dell'anno", "Non ricordo come trovare la funzione di Ricalcolo ferie", "Non trovo più la funzione per personalizzare i testi dei richiami", "In che menu trovo la procedura per calcolare l'IVA", ecc...

Esempi di prestazioni non incluse: "Mi spieghi come funziona il modulo di fatturazione?", "Mi cambi il logo sulle fatture?", "Mi crei un nuovo orario di lavoro?", "Mi inserisci i parametri di questa nuova banca con la quale ora lavoriamo", ecc…

Se l'**INTV** avviene con un collegamento remoto, l'**INTV** viene sempre trattato come intervento d'assistenza (vedi 2c).

3. Orari d'intervento: I nostri servizi sono attivi nei giorni feriali dal LU al VE dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.30. In caso di interventi fuori orario (in base alle disponibilità) è richiesto un sovrapprezzo del 25% alle tariffe in vigore + una tariffa base di CHF 200.00 + IVA a **INTV**. **HP** può inserire nel proprio calendario dei giorni di chiusura, ma è sempre garantito un servizio di picchetto negli orari d'apertura citati.

4. Prezzi: Tutti i prezzi indicati in qualsiasi documento emesso da **HP** sono sempre espressi in Franchi Svizzeri ed **IVA esclusa**.

5. Termini di pagamento*:
Forniture hardware e software: 50% all'ordine, saldo (a discrezione di **HP**) alla consegna oppure 10 giorni netto per le seguenti. Possibilità di finanziamenti leasing salvo approvazione della banca.
Qualsiasi altra prestazione o fornitura: 10 giorni netto

(*) Qualsiasi fornitura di materiale (di qualunque natura essa sia) con fatturazione a credito è eseguita con la clausola della riserva di proprietà ai sensi degli articoli 715 e seguenti del CC.

6. Incasso fatture e azioni in caso di mora nel pagamento degli scoperti:
6a. In caso di ritardo nei pagamenti da parte del **CLI**, oltre alle spese di richiamo, dal 2° sollecito verranno calcolati al **CLI** in mora gli interessi di ritardo del 5%.
6b. In caso di emissione del 2° sollecito, il **CLI** è consapevole che **HP** può bloccare alcuni o tutti i servizi (inclusi prestazioni e licenze d'uso software) fino al pagamento dell'insoluto.

./. segue sul retro

Tra il fornitore:
Spettabile
Hi Performance Sagl
Via Monte Ceneri 4.1
CH-6512 Giubasco

Ed il Cliente:
A TUTTI I CLIENTI
- -

Condizioni Generali di Collaborazione

6c. Se l'insoluto rimane scoperto, dopo 10 giorni dall'eventuale emissione del 3° richiamo, **HP** potrà avviare una procedura d'incasso legale con l'addebito al **CLI** di eventuali spese e ripetibili.
6d. **HP**, con l'emissione del 3° richiamo, potrà richiedere il pagamento anticipato per le seguenti forniture di prestazioni e/o prodotti.
6e. **HP** si riserva inoltre il diritto, a propria discrezione, di annullare con un preavviso di 30 giorni eventuali contratti di manutenzione insoluti (anche senza rispettare i termini di disdetta in vigore).
6f. **HP** può inoltre decidere di cedere i propri crediti per l'incasso ad aziende esterne (sia di factoring che di riscossione). In caso di controversie legali il foro giudiziario competente sarà sempre e solo Bellinzona.

7. Responsabilità – Contenuto e sicurezza dati e password – Manutenzione:
7a. Il **CLI** è tenuto personalmente alla verifica del corretto funzionamento delle proprie installazioni e alla loro manutenzione. Tutti i dati presenti su qualsiasi supporto informatico (hardware o software) del **CLI** sono di proprietà del **CLI** che ne è l'unico responsabile per il loro contenuto, la pulizia, la protezione da virus/worm/spyware/ramsomware o qualsiasi altra forma di attacco hacker, l'obsolescenza/manutenzione/installazione di aggiornamenti di qualsiasi sistema il **CLI** abbia da lui installato.
7b. Il **CLI** è l'unico responsabile per la verifica dell'esecuzione dei salvataggi dei propri dati aziendali (inclusa la selezione di quali cartelle o file vengono salvati e quali no, per il controllo d'integrità dei dati salvati, per la frequenza e la locazione degli stessi). Prima di qualsiasi intervento da parte di **HP,** il **CLI** è tenuto lui stesso ad eseguire le necessarie procedure di salvataggio di tutti i suoi dati (se del caso anche suppl. a quelle già previste).
7c. Sono inoltre di unica responsabilità del **CLI** (sia per sicurezza che complessità) le password impostate sui propri supporti software o hardware. **HP** consegnerà sempre al **CLI** materiale protetto da password complesse. Sarà poi compito del **CLI** cambiarle a proprio giudizio. **(**il **CLI** dovrà sempre averle a disposizione per poter far operare **HP** sulle sue installazioni).
7d. **HP** non è mai responsabile per nessun motivo per danni imputabili a incidenti, blocco dei servizi (in particolare v. punto 6b), uso improprio o errato dei prodotti forniti, imperfezioni dei dati elaborati o di funzionamento, malfunzionamenti di hardware o software di terzi, procedure di salvataggio dati non create o non funzionanti o per file e/o cartelle non salvati, perdita dati.

8. Termini di garanzia:
8.1 Prodotti hardware o altro:
8.1a. se materiale nuovo ➔ 24 mesi data fattura fornitura
8.1b. se materiale d'occasione ➔ tranne accordi particolari (validi solo se per iscritto), nessuna copertura di garanzia
8.1c. se esiste una garanzia di fabbrica del Produttore ➔ vale la garanzia offerta da quest'ultimo

IMPORTANTE: La garanzia hardware copre solo il costo del materiale sostituito in garanzia. La manodopera ed i costi di trasferta necessari per lo smontaggio, rimontaggio, riconfigurazione e ogni altro lavoro di ripristino del materiale in garanzia non sono mai compresi e saranno fatturati alle tariffe in vigore.

8.2 Prodotti software:
8.2a. software in licenza con contratto di manutenzione attivo con **HP** sul prodotto ➔ in caso di bug al software il **CLI** riceverà la nuova release con la correzione dello stesso entro il tempo necessario per la sua sistemazione.
8.2b. modifiche, personalizzazioni, reportistiche personalizzate: 30 giorni data fattura fornitura.
8.2c. software in licenza ma senza contratto di manutenzione attivo con **HP** sul prodotto ➔ 12 mesi data fattura fornitura
8.2d. software in licenza con una garanzia di fabbrica del Produttore ➔ vale la garanzia offerta da quest'ultimo

IMPORTANTE: per tutti i prodotti software forniti, la garanzia copre solo il costo della fornitura della release d'aggiornamento. La manodopera ed i costi di trasferta necessari per l'installazione ed il ripristino dei dati non sono mai compresi e saranno fatturati alle tariffe in vigore.

In nessun caso in ogni caso la garanzia copre:

- le conseguenze da: normale usura, utilizzi anomali/manomissioni, mancata manutenzione e danni da cause esterne
- i tempi tecnici di migrazione dovuti all'evoluzione dei prodotti installati
- le spese successive al fermo tecnico causato dal guasto
- il contenuto (dati) all'interno di qualsiasi supporto di memorizzazione

9. Modifiche alle CGC (Condizioni Generali di Collaborazione):
HP si riserva il diritto di applicare modifiche alle CGC senza doverne dare preavviso. La versione aggiornata delle **CGC** è sempre disponibile sul sito hiperformance.ch/coge. Qualsiasi modifica non pregiudica la validità dei contratti in vigore tra **HP** ed il **CLI**.

10. Nuova legge sulla protezione dei dati LPD (dal 01.09.2023):
Con l'entrata in vigore della nuova LPD, **HP** garantisce al **CLI** una corretta custodia e gestione delle informazioni apprese e/o trattate durante i propri interventi. Il **CLI** è informato che **HP** durante i propri interventi potrà visionare dati sensibili del **CLI** (come contabilità, stipendi, dati personali dei Collaboratori del **CLI**, …). Nel pieno rispetto delle nuove normative LPD, è compito del **CLI** informare le parti coinvolte ai dati a cui **HP** potrebbe avere accesso. **HP** non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza di tali regole da parte del **CLI**.

Per conferma di lettura ed accettazione integrale da parte del Cliente: _____

Data, timbro e firma
A TUTTI I CLIENTI