

Condizioni generali di collaborazione (versione WEB senza firma)

Tra il fornitore:

Spettabile
Hi Performance Sagl
Largo Libero Olgiati 73
CH-6512 Giubiasco

Ed il Cliente:

Intestazione del Cliente
--

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 post vendita di soluzioni informatiche per la gestione contabile e amministrativa delle Piccole e Medie Imprese (soluzioni che rappresenta 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) quale fornitore di prestazioni nell'ambito appena descritto.

1. Tariffe orarie in vigore *

<u>Descrizione</u>	<u>Prezzo in CHF</u>
Tariffa oraria per interventi e/o consulenza a regia (sia c/o sede CLI che da sede HP)	168.00 + IVA
Tariffa oraria per trasferte	108.00 + IVA

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

2. Metodo di fatturazione interventi

Gli interventi di 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 ed ogni altra prestazione fornita da HP al CLI saranno fatturati a regia alle tariffe in vigore.

Lavori eseguiti presso la sede del CLI:

L'intervento avviene unicamente previo appuntamento e viene fatturato sulla base delle tariffe in vigore e del tempo effettivo impiegato presso la sede del CLI (scatto minimo 30 min., successivi 15 min.).

Il costo della trasferta è 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 da www.google.it/maps). Il costo di trasferta non potrà comunque mai essere inferiore a CHF 60.00 + IVA a tragitto.

Lavori eseguiti presso la sede di HP:

L'intervento, se richiede la presenza del Cliente presso la sede di HP va pianificato previo appuntamento, altrimenti verrà eseguito in base alla disponibilità dei Collaboratori di HP. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe in vigore e del tempo effettivo impiegato (scatto minimo 15 min. e successivi 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'intervento, per ritirare materiale dalla sede del CLI o per ritirare materiale urgente da fornitori esterni.

Lavori eseguiti dalla sede di HP presso la sede del CLI via collegamento remoto:

L'intervento può avvenire in qualsiasi momento su chiamata del CLI al Servizio Assistenza di HP e viene fatturato sulla base delle tariffe in vigore e del tempo effettivo impiegato in collegamento remoto (scatto minimo 15 min. e successivi 15 min.).

Non possono però essere garantiti né l'intervento né la risoluzione immediata del problema (che variano in base alla disponibilità dei Collaboratori ed al tipo di problematica da risolvere).

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 ed include il supporto di primo livello per chiarimenti di base su concetti e funzioni già appresi dall'utente durante i corsi di formazione sul prodotto acquistato (che però sono magari stati dimenticati o non assimilati). Di regola una telefonata di Hotline deve avere una durata massima di 5-6 minuti. Fuori da questo termine viene considerata come un intervento di istruzione all'uso delle procedure (v. *Lavori eseguiti presso la sede di HP*).

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", ecc...

Esempi di prestazioni non incluse: "Mi emettete voi il rendiconto IVA?", "Mi spieghi come funziona il modulo di fatturazione che non l'ho mai visto?", "Mi controlli la contabilità del trimestre che ho inserito?", "Mi crei un nuovo orario di lavoro?", "Mi inserisci i parametri di questa nuova banca con la quale ora lavoriamo?", "Mi cambi il logo sulle fatture?", ecc...

Sono quindi esclusi (e trattati come interventi) qualsiasi tipo di collegamento in teleassistenza, eventuali tempi di formazione con l'utente al telefono su procedure a lui non note, la sistemazione/correzione d'inserimenti errati da parte dell'utente, ...

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 (non è garantito alcun servizio di picchetto) è richiesto un sovrapprezzo del 25% alle tariffe in vigore.

4. Prezzi

Tutti i prezzi indicati nei documenti emessi da HP sono sempre espressi in Franchi Svizzeri ed IVA esclusa.

Condizioni generali di collaborazione (versione WEB senza firma)

Tra il fornitore:

Spettabile
Hi Performance Sagl
Largo Libero Olgiati 73
CH-6512 Giubiasco

Ed il Cliente:

Intestazione del Cliente
- -

5. Termini di pagamento*

Forniture hardware e software: 50% all'ordine, saldo 10 giorni netto oppure leasing (salvo approvazione)
Qualsiasi altra prestazione o fornitura: 10 giorni netto

(*) Qualsiasi fornitura di materiale (di qualunque natura essa sia) con fatturazione a credito è venduta con la clausola della riserva di proprietà ai sensi degli articoli 715 e seguenti del Codice Civile Svizzero che ha per effetto quello di differire il trasferimento della proprietà dei predetti materiali fino al pagamento della totalità della fattura.

6. Incasso fatture e azioni in caso di mora nel pagamento degli scoperti

In caso di ritardo nei pagamenti da parte del CLI, oltre alle spese di richiamo, dal 2° sollecito verranno calcolati gli interessi di ritardo del 5% e al CLI in mora saranno bloccati tutti i servizi fino al pagamento dell'insoluto. 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). HP può inoltre decidere di cedere i propri crediti per l'incasso ad aziende esterne di factoring o di riscossione. In caso di controversie legali il foro giudiziario competente sarà solo Giubiasco.

7. Responsabilità – Contenuto e sicurezza dati e password

7a. Tutti i dati presenti su qualsiasi supporto informatico (hardware o software) del CLI sono di proprietà del CLI stesso. Egli ne è l'unico responsabile per il loro contenuto ed è tenuto a verificare il giusto funzionamento delle installazioni fornite (o delle procedure impostate/installate) da HP segnalando eventuali anomalie entro i termini di garanzia previsti al punto 8 senza eccezioni.

7b. Il CLI è responsabile per la verifica dell'esecuzione dei salvataggi dei propri dati (anche 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 infine di unica responsabilità del CLI le password impostate sui supporti o prodotti software forniti da HP. HP non deve forzatamente a conoscere le password del CLI (il quale però quindi dovrà sempre averle a disposizione per poter operare sulle installazioni del CLI (servono sempre le password con livelli di diritto amministrativo).

7d. HP non è responsabile per danni imputabili a incidenti, uso improprio o errato dei prodotti forniti, imperfezioni dei dati elaborati o di funzionamento, procedure di salvataggio dati non create o non funzionanti o per file e/o cartelle non salvati, perdita dati.

8. Termini di garanzia

Prodotti hardware o altro:

- se materiale nuovo → 12 mesi data fattura fornitura
- se materiale d'occasione → tranne accordi particolari (validi solo se per iscritto), nessuna copertura di garanzia
- se esiste una garanzia di fabbrica del Produttore → vale la garanzia offerta da quest'ultimo

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

Prodotti software:

- 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 sistemazione del bug
- software in licenza ma **senza** contratto di manutenzione attivo con HP sul prodotto → 12 mesi data fattura fornitura
- software in licenza con una garanzia di fabbrica del Produttore → vale la garanzia offerta da quest'ultimo
- modifiche/personalizzazioni/reportistica: 30 giorni data fattura fornitura

La garanzia software copre solo il costo della fornitura dell'aggiornamento. La mano d'opera ed i costi di trasferta necessari per l'installazione ed il ripristino dei dati non sono compresi e saranno fatturati alle tariffe in vigore. Se il CLI ha un contratto di manutenzione attivo con HP sul prodotto che presenta il bug, vigono le regole previste sul **Contratto di manutenzione software**.

La garanzia contrattuale inoltre non copre:

- le conseguenze da: normale usura, utilizzi anomali/manomissioni, mancata manutenzione e danni da cause esterne
- 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.html. Qualsiasi modifica non pregiudica la validità dei contratti in vigore tra HP ed il CLI.