

Condizioni generali di collaborazione

Tra il fornitore:

Spettabile
Hi Performance Sagl
Via Monte Ceneri 4.1
CH-6512 Giubiasco

Ed il Cliente:

A TUTTI I CLIENTI
--

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 e prodotti 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 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 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'intervento avviene unicamente previo appuntamento e viene fatturato sulla base delle tariffe in vigore (v. punto 1) ed al tempo effettivo impiegato presso la sede del **CLI** (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 da www.google.it/maps). Il costo di trasferta non potrà comunque mai essere inferiore a CHF 60.00 + IVA a tragitto.

2b. 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.

2c. Lavori eseguiti dalla sede di HP presso la sede del CLI via collegamento remoto (teleassistenza):

L'intervento può avvenire in qualsiasi momento su chiamata del **CLI** al Servizio Assistenza di **HP**. Esso viene fatturato sulla base delle tariffe in vigore ed al tempo effettivo impiegato per il 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).

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. Di regola una telefonata di Hotline deve avere una durata massima di 5-6 minuti. Fuori da questo termine verrà 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", "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?", "Mi colleghi il software ad Outlook?", ecc...

Se avviene un collegamento in teleassistenza viene trattato come intervento e non come chiamata di Hotline (vedi 2.c).

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 in quanto 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**.

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 Codice Civile Svizzero che ha per effetto quello di differire il trasferimento della proprietà dei predetti materiali fino al pagamento della totalità della fattura.

Condizioni generali di collaborazione

Tra il fornitore:

Spettabile
Hi Performance Sagl
Via Monte Ceneri 4.1
CH-6512 Giubiasco

Ed il Cliente:

A TUTTI I CLIENTI
--

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.
- 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 per le forniture future (di prestazioni e prodotti) il pagamento anticipato o a contanti alla consegna.
- 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). 0
- 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 solo Bellinzona.

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 l'unico responsabile per la verifica dell'esecuzione dei salvataggi dei propri dati (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 personalmente 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 propri supporti o prodotti software forniti da **HP** o da terzi. **HP** non è tenuta a conoscere per forza 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 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, 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 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 compresi e saranno fatturati alle tariffe in vigore.

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**.