

### Condizioni generali di servizio di Siemens Svizzera SA, Building Technologies (Versione 1.2018)

1. **Ambito di applicazione**
  - 1.1 Le presenti condizioni generali regolano il rapporto contrattuale tra il cliente e Siemens Svizzera SA, Building Technologies ("BT") e si applicano in modo vincolante per tutti i servizi di assistenza che BT fornisce su impianti / sistemi di sicurezza e di automazione di edifici specifici per il cliente ("sistemi") e sui relativi componenti (hardware e software) e/o che servono alla verifica e all'ottimizzazione dell'efficienza energetica di tali sistemi. Le stesse si applicano anche nel caso in cui il cliente acceda indirettamente ai propri sistemi tramite i sistemi di BT.
  - 1.2 Le prestazioni di assistenza possono essere eseguite da BT sia come prestazioni a regia sia nell'ambito di un contratto di manutenzione / di prestazione di servizi ("contratto").
  - 1.3 Il contratto o le prestazioni a regia vengono stipulati esclusivamente mediante richiamo e in applicazioni delle presenti condizioni generali di assistenza di Building Technologies ("CGA-BT"). Condizioni diverse o accordi particolari valgono solo se espressamente accettati per iscritto da BT.
2. **Prestazioni (contenuto ed estensione)**
  - 2.1 Le prestazioni di assistenza che BT deve fornire, nonché i relativi cicli e periodicità, vengono fornite a seconda del tipo, dell'età e dell'estensione del sistema, nonché tenendo conto delle esigenze concrete del cliente indicate nel contratto ("prestazioni contrattuali") oppure concordate nel singolo caso con il cliente ("prestazioni a regia" e, assieme con le prestazioni contrattuali in generale, "prestazioni").
  - 2.2 In linea di principio le prestazioni di assistenza vengono eseguite soltanto su prodotti autorizzati da BT. Il contenuto e l'estensione esatti delle singole prestazioni contrattuali vengono definiti in una separata "descrizione delle prestazioni", che costituisce parte integrante del contratto nella versione rispettivamente vigente.
  - 2.3 Siemens presuppone che il cliente mantenga un concetto di sicurezza informatica conforme allo stato della tecnica e garantisca che siano prese le misure di protezione adeguate (come ad. es. aggiornamenti di sicurezza del sistema e programmi antivirus) e che siano sempre mantenute aggiornate alla versione più recente.
  - 2.4 Qualora per l'esecuzione di prestazioni di assistenza siano necessari accessi remoti ai sistemi del cliente, quest'ultimo predispone gli stessi a proprie spese e a proprio rischio. Egli concede le necessarie autorizzazioni e informa BT e i suoi collaboratori a proprie spese sulle proprie procedure IT.
  - 2.5 L'accesso remoto avviene nell'ambito dell'attuale concetto di sicurezza di Siemens applicabile. Siemens è autorizzata a modificare senza preavviso tale concetto di sicurezza nella misura in cui ciò non pregiudichi l'effettuazione di accessi remoti. Laddove l'accesso remoto non possa essere eseguito e proseguito nell'ambito di tale concetto di sicurezza, l'obbligo di BT di fornire la prestazione viene meno, senza dar diritto ad alcun indennizzo, per tutta la durata dell'interruzione.
  - 2.6 Se il contratto viene stipulato solo dopo la scadenza del termine di garanzia concordato nel contratto di fornitura del sistema, le prestazioni contrattuali vengono fornite solo dopo aver eseguito un'ispezione iniziale a pagamento. Le opere di ripristino che dovessero rendersi necessarie a seguito dell'ispezione iniziale vengono eseguite da BT e devono essere fatturate separatamente.
  - 2.7 Il contenuto e l'estensione concreti delle prestazioni a regia sono determinati di volta in volta individualmente con il cliente.
  - 2.8 Per ogni attività svolta nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni, i collaboratori di BT redigono un rapporto di lavoro quale prova delle prestazioni eseguite.
3. **Luogo di adempimento ed esecuzione delle prestazioni**
  - 3.1 A discrezione di BT, le prestazioni vengono eseguite mediante accesso al luogo di installazione del sistema in Svizzera e Lichtenstein, presso lo stabilimento di BT oppure mediante accesso remoto. Salvo diversa disposizione contrattuale, le forniture del materiale hardware avvengono nei termini previsti dagli accordi Incoterms 2010 DDP (consegnato, sdoganato presso il luogo di installazione. Qualora l'accesso remoto venga interrotto per cause non imputabili a Siemens e la prestazione divenga perciò impossibile, l'obbligo di BT di fornire la prestazione viene meno per tutta la durata dell'interruzione.
  - 3.2 BT esegue le prestazioni nel corso del normale orario di lavoro di Siemens, salvo il caso in cui il contratto preveda una diversa regolamentazione.
  - 3.3 BT è autorizzata a modificare e/o a sostituire le parti del sistema fornite nell'ambito del contratto, a condizione che la funzione delle nuove parti sia equivalente o migliore rispetto alle parti sostituite e che siano compatibili con il sistema oggetto di manutenzione. BT provvederà agli adeguamenti necessari della documentazione tecnica.
  - 3.4 BT trasmette la documentazione e il software su supporti dati adeguati di sua scelta.
  - 3.5 In caso di accesso remoto e accesso al luogo di installazione del sistema, BT si atterrà alle norme di sicurezza e ai regolamenti di accesso che le sono stati comunicati preventivamente dal cliente.
  - 3.6 BT è autorizzata a conferire a terzi, integralmente o parzialmente, l'esecuzione delle prestazioni che essa deve fornire. Su richiesta, BT renderà noti al cliente i nomi dei subfornitori.
  - 3.7 Su richiesta del cliente BT comunicherà entro trenta giorni dall'accesso i nomi dei collaboratori che hanno eseguito nello specifico l'assistenza remota.
4. **Termini**

I termini, in particolare i termini per l'esecuzione della manutenzione preventiva, vengono stabiliti da BT previo accordo con il cliente. Se BT viene ostacolata nel rispetto dei termini concordati per ragioni ad essa non imputabili e/o qualora si verificino impedimenti o eventi, che risultano inevitabili nonostante l'uso della dovuta diligenza da parte di BT (si considerano tali ad esempio: incidenti, perturbazioni rilevanti dell'attività, conflitti di lavoro, eventi naturali, ecc.), BT informerà immediatamente il cliente sull'entità e sui retroscena del ritardo. Le parti si accorderanno su una dilazione del termine e/o su come procedere nel prosieguo. Se e nella misura in cui non sia stato espressamente pattuito per iscritto in modo diverso, è esclusa ogni responsabilità di BT derivante e connessa con il ritardo nel termine. Questa esclusione non vale nel caso in cui il danno conseguente al ritardo sia dovuto a grave negligenza o dolo di BT.
5. **Presupposti per l'esecuzione delle prestazioni, doveri e obbligazioni del cliente (opere a carico del cliente)**
  - 5.1 Il cliente procurerà a BT, nonché i suoi ausiliari e subfornitori, il pronto e libero accesso al sistema e ai suoi componenti, nel rispetto della corrispondente regolamentazione di accesso. Il cliente farà in modo che durante le sessioni di lavoro sia presente in loco un interlocutore competente al quale BT possa rivolgersi.
  - 5.2 Se il cliente richiede una prestazione, egli provvederà, prima dell'intervento, a descrivere a BT la rispettiva situazione di partenza e quindi a mettere a disposizione di BT tutte le informazioni e i documenti in suo possesso e necessari per l'esecuzione delle prestazioni richieste, in particolare per l'eliminazione di guasti ed errori.
  - 5.3 Il cliente mette immediatamente a disposizione di BT gli strumenti ausiliari necessari e previsti dalle norme di legge (SUVA/CFSL) (ad es. impalcature, strumenti di sollevamento, segnali, barriere, ecc.) e predispone immediatamente le necessarie apparecchiature di trasmissione, i collegamenti di rete e le postazioni di lavoro. Inoltre il cliente deve far eseguire tutti i lavori d'installazione e misurazione secondo l'Ordinanza sugli impianti a bassa tensione (OIBT). Il cliente è obbligato a prendere tutte le misure necessarie presso il luogo di esecuzione a tutela della salute e a garanzia della sicurezza del personale di BT impegnato nell'intervento e di eventuali altri ausiliari.
  - 5.4 Fintanto che BT risulta obbligata all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il cliente farà eseguire lavori sul sistema esclusivamente a BT o a terzi autorizzati da BT.
  - 5.5 Il cliente si impegna a rispettare le istruzioni vigenti in materia di esercizio e utilizzo e in particolare ad attenersi alle condizioni generali tecniche e ai valori ambientali approvati da BT (in particolare relativamente alla temperatura ambientale, ecc.). Se per una qualsiasi ragione non fosse possibile rispettare tali condizioni generali, il cliente deve informarne immediatamente BT.
  - 5.6 Il cliente è obbligato a segnalare tempestivamente a BT ogni eventuale perturbazione, interruzione di servizio o smontaggio del sistema. Lo stesso vale per le modifiche strutturali che potrebbero rendere più difficile o impossibile l'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte di BT. Se il cliente omette tale comunicazione a BT, tutti i rischi e svantaggi connessi saranno a carico del cliente.
  - 5.7 Nei casi in cui BT lo ritenga necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni, il cliente si impegna, previo accordo con BT, a mettere temporaneamente fuori servizio l'intero sistema o parti di esso.
  - 5.8 Nel caso in cui l'impianto antincendio o sprinkler sia messo (parzialmente o integralmente) fuori servizio il cliente ha altresì l'obbligo di eseguire le misure di compensazione come da normative antincendio AICAA e, nel caso di interruzione superiore alle 24 ore, di informare le autorità del servizio protezione antincendio.
  - 5.9 Il cliente ha l'obbligo di occuparsi delle corrette procedure di backup dei dati. Il cliente si impegna a mettere a disposizione di BT, in un qualsiasi momento, un backup attuale dell'intero sistema. Se il cliente ha stipulato per contratto con BT l'opzione del backup dei dati, il contenuto e l'estensione del backup dei dati varia in funzione del contratto e della relativa descrizione delle prestazioni.
  - 5.10 Se BT non è in grado di eseguire puntualmente o correttamente una prestazione contrattuale per motivi imputabili al cliente (ad esempio a causa della predisposizione errata, incompleta o ritardata delle opere a carico del cliente), BT è autorizzata ad addebitare tutti i maggiori costi o spese risultanti, facendo riferimento alle tariffe applicate da BT.
  - 5.11 Salvo particolare accordo scritto, le prestazioni contrattuali di BT non comprendono: a) l'eliminazione di guasti e danni, compresa l'individuazione delle relative cause, su impianti, apparecchi e componenti non forniti da BT; guasti e danni riconducibili a b) cause di forza maggiore (ad es. eventi naturali); c) all'azione di terzi non incaricati o autorizzati da BT; d) errori di utilizzo; e) mancato rispetto delle condizioni ambientali prescritte (ad es. temperatura ambientale, compatibilità elettromagnetica, ecc.).
  - 5.12 BT è autorizzata ad addebitare al cliente anche i costi connessi con la diagnosi dei guasti, qualora i guasti reclamati dal cliente durante tale diagnosi non siano né accertabili, né riproducibili oppure nel caso in cui la loro causa sia esterna al sistema oggetto di manutenzione.
  - 5.13 BT non si fa carico di alcun costo per eventuali interventi di sicurezza e monitoraggio del sistema oggetto di manutenzione da parte di BT secondo il contratto ordinati dal cliente.

## 6. **Compenso, condizioni di pagamento, indicizzazione**

- 6.1 Il cliente paga a BT un compenso forfettario ("forfait") per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, oltre a l'IVA prevista per legge. Il forfait va versato annualmente in anticipo, all'inizio dell'anno di calendario.
- 6.2 Modifiche o ampliamenti dell'estensione del sistema stabilito nel contratto o di sistemi che sono in esercizio da più di dieci (10) anni, autorizzano BT alla ridefinizione del forfait. In questi casi l'aumento del forfait viene comunicato al cliente mediante invio di una nuova fattura annuale. Se l'aumento comunicato supera del 20% il forfait originario, l'adeguamento del forfait e del contratto deve essere concordato per iscritto.
- 6.3 Le prestazioni a regia vengono fatturate secondo il listino prezzi di BT rispettivamente in vigore ("prezzo a regia").
- 6.4 Salvo diverso accordo, tutte le fatture devono essere pagate senza sconti o altre detrazioni entro 30 giorni dal recapito della fattura. Non sono ammesse compensazioni con eventuali controcrediti. Nel caso in cui il cliente non rispetti i termini di pagamento pattuiti, incorre in mora senza la necessità di sollecito.
- 6.5 Se il cliente ritarda il pagamento del compenso dovuto, BT è autorizzato ad interrompere l'ulteriore esecuzione delle prestazioni contrattuali. Qualora il ritardo di pagamento persista, BT si riserva il diritto di procedere alla disdetta del contratto per giusta causa. Si applica il punto 11.2 delle CGA-BT.
- 6.6 Il forfait e le tariffe orarie vengono adeguati annualmente al rincaro dei prezzi e seguono l'indice salariale dell'Associazione svizzera dell'industria metalmeccanica ed elettrica (Swissmem).
- ## 7. **Garanzia**
- 7.1 Qualora, riguardo all'esecuzione di prestazioni di assistenza, sia concordata o si renda necessaria la fornitura di materiale, si applicano le condizioni generali di BT per i prodotti. Per la fornitura di software si applicano le condizioni generali di BT per il software.
- 7.2 Nel caso di fornitura di materiale, BT fornisce una garanzia per l'esecuzione corretta e accurata per la durata di 12 mesi a partire da quando la rispettiva prestazione è stata completata risp. da quando la fornitura è stata eseguita.
- 7.3 Il periodo di garanzia scade in ogni caso al massimo dopo 18 mesi dalla decorrenza del termine di garanzia.
- 7.4 BT non garantisce in alcun modo che il sistema oggetto di manutenzione possa essere impiegato senza errori e interruzioni in tutte le configurazioni desiderate dal cliente o la compatibilità con gli apparecchi non forniti da BT. BT non fornisce alcuna garanzia per i pezzi soggetti a usura.
- 7.5 Siemens risponde solo per la correttezza dei dati da lei messi a disposizione al punto di uscita WAN del calcolatore da lei impiegato.
- ## 8. **Responsabilità**
- 8.1 BT risponde illimitatamente per danni a persone ad essa imputabili, insorti nell'ambito del contratto secondo le disposizioni di legge e risarcisce, per un danno materiale diretto a essa imputabile insorto in connessione con l'esecuzione delle prestazioni, la spesa per il ripristino della cosa fino ad un importo di CHF 300.000.- per evento dannoso, complessivamente tuttavia fino ad un massimo di CHF 1.000.000.- (un milione) per anno di calendario.
- 8.2 In caso di perdita o danneggiamento di dati e/o del materiale dei supporti dati, l'obbligo di risarcimento di BT è limitato alla reinstallazione dei dati di backup.
- 8.3 Qualora il cliente utilizzi l'accesso remoto per effettuare delle modifiche al proprio sistema, egli è il solo responsabile per le stesse e per l'adempimento delle norme giuridiche applicabili in questo contesto.
- 8.4 Si esclude qualsiasi ulteriore o diversa pretesa del cliente, non espressamente citata nelle presenti CGA-BT, in particolare per garanzia, ritardo, mancato adempimento e risarcimento danni – indipendentemente dal motivo giuridico – e qualsiasi responsabilità per danni patrimoniali, mancato guadagno, interruzione o mancato servizio/uso, mancata produzione, interruzione dell'attività o per diritti di terzi, nonché per tutti i danni indiretti e conseguenti, salvo in caso di responsabilità obbligatoria per dolo o colpa grave.
- 8.5 Il cliente risponde per la completezza e la correttezza dei documenti e delle informazioni, ai quali BT può accedere e in particolare le direttive di sicurezza specifiche per gli impianti, istruzioni operative, norme antinfortunistiche, eccetera. Il cliente risponde in proprio della sicurezza delle proprie apparecchiature informatiche.
- 8.6 Nell'ambito del suo obbligo giuridico di riduzione del danno, il cliente collaborerà in misura adeguata ai fini di evitare il verificarsi di danni e/o di individuare ed eliminare i danni insorti.
- ## 9. **Segretezza**
- 9.1 Qualora, nell'esecuzione delle prestazioni, BT acceda a dati riservati del cliente, essa si obbliga a trattare questi dati in modo riservato, come se si trattasse di segreti aziendali propri, a non divulgarli all'interno dell'azienda e del gruppo, ove non necessario, e a non renderli accessibili a terzi estranei. Questo obbligo non vale per documenti e informazioni che comprovatamente: a) sono generalmente noti senza infrangere questo obbligo di segretezza; oppure b) sono stati ottenuti da terzi, legalmente, senza obbligo di segretezza; oppure c) sono stati elaborati in modo indipendente da BT. Nel caso in cui si avvalga di subfornitori, BT si impegna a vincolarli a tale obbligo di segretezza.
- 9.2 Il cliente si impegna a trattare in modo riservato e a non rendere accessibili a terzi tutti i documenti ricevuti da BT, contrassegnati con la nota "riservato", "confidential", "segreto di fabbricazione" oppure "segreto aziendale", eccetera.
- 9.3 Il cliente prende atto che i dati, le informazioni e i documenti che lo riguardano possono essere conservati e trattati anche al di fuori della Svizzera. Essi possono essere divulgati sia a Siemens AG di Monaco, sia alle sue imprese collegate del gruppo nell'ambito dell'esecuzione del contratto.
- 9.4 Qualora l'assistenza richieda un accesso remoto a dati personali, il cliente ne verrà informato e gli verrà richiesto di autorizzare l'accesso. L'accesso ai dati personali avverrà solo dopo l'autorizzazione da parte del cliente. Fino al

ricevimento dell'autorizzazione, l'obbligo di BT di fornire la prestazione rimarrà sospeso senza dar diritto ad alcun indennizzo.

## 10. **Diritti d'uso, diritti di protezione di terzi**

- 10.1 Al completamento del pagamento del compenso pattuito, BT concede al cliente il diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare i risultati dei servizi prestati nell'ambito del contratto risp. della prestazione a regia nella misura e per le finalità previste dal contratto risp. delle prestazioni a regia. Al cliente spetta il diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare il software concessogli secondo le condizioni di licenza del contratto di sistema o eventuali diverse condizioni di licenza per gli upgrade. Per eventuali deroghe a tale regolamentazione dell'utilizzo è necessario un separato accordo scritto.
- 10.2 BT si adopera, per quanto possibile ed esigibile, affinché le prestazioni fornite non ledano, per quanto riconoscibile a BT, i diritti di protezione di terzi. Se un soggetto terzo avanza nei confronti del cliente rivendicazioni giustificate, derivanti da diritti di protezione (brevetti, diritti d'autore, ecc.) connesse o derivanti dalla fornitura di hardware e software, compromettendone o impedendone l'utilizzo, BT procederà – con esclusione di ulteriori rivendicazioni – a proprio giudizio e discrezione e facendosi carico dei costi, come segue: a) modificare o sostituire l'hardware e il software in modo tale da non ledere il diritto di protezione, rispettando essenzialmente le specifiche concordate; oppure b) esonerare il cliente dal canone di licenza per l'utilizzo del software nei confronti di terzi; oppure c) ritirare l'hardware fornito insieme con il relativo software e rimborsarne il prezzo. BT è autorizzata a richiedere al cliente un adeguato indennizzo per l'utilizzo dell'hardware e del software. Il cliente deve informare immediatamente BT, affiancare BT nell'opposizione a tali pretese e non può riconoscere essa stessa le rivendicazioni di terzi. In presenza di tali presupposti, BT si farà carico di tutte le spese sostenute dal cliente.
- 10.3 BT può utilizzare le informazioni a lei rese note nel quadro dei lavori di manutenzione esclusivamente ai fini della manutenzione a distanza e in forma anonimizzata per l'ulteriore sviluppo dei suoi prodotti. BT garantisce che nessuna informazione o dato sarà trasmesso o reso accessibile a terzi.
- 10.4 BT può copiare i dati dai sistemi del cliente sui propri sistemi, se ciò è indispensabile per l'analisi o l'eliminazione di errori.
- 10.5 Su richiesta del cliente, BT comunicherà, entro al massimo trenta giorni dopo l'accesso, i nomi dei collaboratori che hanno effettuato nello specifico l'assistenza remota.
- ## 11. **Entrata in vigore, durata, conclusione del contratto**
- 11.1 Il contratto entra in vigore con la firma delle due parti contraenti, inizia nella data in esso definita (inizio del contratto) e dura almeno fino alla fine del seguente anno di calendario (durata minima). Il contratto si rinnova successivamente, di volta in volta, di un ulteriore anno di calendario, se una delle parti non dà disdetta scritta entro tre (3) mesi prima della fine dell'anno di calendario.
- 11.2 Ciascuna parte contraente è autorizzata a disdire per iscritto il contratto (comprese le relative CGA-BT) con effetto immediato per giusta causa. Per giusta causa si intendono in particolare: a) colpevoli violazioni del contratto gravi o ripetute oppure permanenti da parte dell'altra parte contraente, che non vengono eliminate completamente entro un termine supplementare ragionevole nonostante una diffida scritta; oppure b) l'insolubilità permanente dell'altra parte contrattuale oppure la richiesta o l'apertura di una procedura fallimentare o concordataria nei suoi confronti oppure il rifiuto di apertura a causa di carenza di massa patrimoniale.
- 11.3 BT è inoltre autorizzata a disdire il contratto (comprese le presenti CGA-BT) per iscritto con effetto immediato nel caso in cui il sistema risulti gravemente danneggiato o inutilizzabile a causa dell'utilizzo inadeguato da parte del cliente o di terzi oppure in seguito a cause di forza maggiore. Il cliente deve comunicare immediatamente a BT la sussistenza di un evento di questo tipo. In tal caso il compenso si calcola pro rata temporis. BT si riserva il diritto di richiedere il risarcimento di eventuali danni.
- 11.4 Alla conclusione del contratto il cliente è autorizzato a continuare ad utilizzare l'ultima versione del software installato da BT secondo le condizioni d'uso per essa valide. Alla conclusione del contratto decadono tutti gli ulteriori obblighi di prestazione di BT.
- 11.5 L'autorizzazione all'accesso remoto termina alle ore 24 del giorno in cui cessa il contratto in base al quale è accordato l'accesso remoto.
- 11.6 Ciascuna parte può interrompere l'accesso remoto con effetto immediato, se vi è un abuso dell'accesso o se sussistono in altro modo rischi per il sistema interessato. Qualora lo stato dovesse perdurare per più di trenta giorni, il contratto interessato potrà essere disdetto.
- 11.7 Qualora si ponga fine all'accesso remoto, Siemens mette a disposizione, per trenta giorni dopo la cessazione, un file con i dati del cliente da scaricare o su di un supporto dati contro rimborso dei costi, se il cliente lo richiede per iscritto al momento della cessazione e se vi sono dati del cliente salvati presso Siemens.
- ## 12. **Modifiche contrattuali**
- Eventuali modifiche e integrazioni del contratto (comprese le relative CGA-BT, la descrizione delle prestazioni e altri allegati) per la loro efficacia richiedono la forma scritta. È fatta riserva per l'adeguamento senza formalità del forfait nei casi indicati al punto 6.2. All'obbligo della forma scritta si può rinunciare solo per iscritto.
- ## 13. **Legge applicabile e giurisdizione**
- 13.1 Il contratto risp. le prestazioni a regia (comprese le presenti CGA-BT) sono soggetti al diritto materiale svizzero. La Convenzione delle Nazioni Unite dell'11 aprile 1980 sui contratti di compravendita internazionale di merci (c.d. Convenzione di Vienna sulla vendita) non trova applicazione.
- 13.2 Per tutte le controversie derivanti dal contratto risp. dalle prestazioni a regia il foro competente è **Zurigo**, salvo il caso in cui la legge non preveda obbligatoriamente un altro foro competente. BT tuttavia è autorizzata a citare il cliente in giudizio presso il suo domicilio / la sua sede.