

Condizioni generali della Siemens Svizzera SA per la manutenzione (Versione 12.2012)

Le presenti condizioni generali della Siemens Svizzera SA per la manutenzione (di seguito CG-M) sono vincolanti se la nostra offerta rispettivamente la conferma di ordinazione o il nostro rapporto le dichiara come applicabili. Le condizioni del cliente deroganti alle presenti sono valide soltanto se esplicitamente accettate per iscritto da parte nostra.

A. DEFINIZIONI

- A.1 **Sistema:** L'hardware e il software che sono oggetto del contratto di manutenzione o prestazioni in base al dispendio.
- A.2 **Prestazioni di manutenzione:** prestazioni in base al contratto di manutenzione (cifra A.5) e prestazioni in base al dispendio (cifra A. 3) insieme.
- A.3 **Prestazioni in base al dispendio:** prestazioni che eseguiamo in base al dispendio per mantenere, ripristinare o ampliare la disponibilità del funzionamento di un sistema (cifra B).
- A.4 **Contratto di manutenzione:** Parte individuale, nella quale sono indicati i dati del cliente e gli accordi specifici presi con il cliente.
- A.5 **Prestazioni in base al contratto di manutenzione:** tutte le prestazioni secondo il contratto di manutenzione (cifra C).
- A.6 **Disponibilità di manutenzione:** La reperibilità e la messa a disposizione da parte nostra di personale e mezzi adeguati per un intervento rapido ed efficace in caso di guasto, nel periodo convenuto nel contratto di manutenzione come periodo di disponibilità di manutenzione.
- A.7 **Normale orario di lavoro:** Giorni lavorativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 0800 alle 1700, esclusi i giorni festivi definiti tali per legge nel luogo dove ha sede il servizio di manutenzione, salvo altri accordi convenuti nel contratto di manutenzione.
- A.8 **Servizio di pronto intervento:** Estensione della disponibilità di manutenzione oltre il normale orario di lavoro, come convenuto nel contratto di manutenzione.
- A.9 **Service Call Desk:** È il nostro punto centrale per l'accettazione delle segnalazioni di guasto e per il loro inoltro al nostro addetto competente. Il numero di telefono e di fax ed eventualmente l'indirizzo Internet e l'indirizzo di posta elettronica del Service Call Desk sono indicati nel contratto di manutenzione. Il termine "Helpline" può essere usato sinonimo.
- A.10 **Tempo di reazione:** Intervallo di tempo che intercorre tra la chiamata del cliente al Service Call Desk e la nostra prima assistenza telefonica da parte di un esperto nel periodo contrattualmente convenuto come periodo di disponibilità di manutenzione.
- A.11 **Tempo di intervento:** Intervallo di tempo che intercorre tra la chiamata del cliente al Service Call Desk ed il nostro primo intervento sul sistema da parte di un esperto mediante accesso remoto o accesso in loco nel periodo contrattualmente convenuto come periodo di disponibilità di manutenzione.
- A.12 **Accesso remoto:** Prestazioni di manutenzione miranti alla diagnosi degli errori, all'eliminazione dei guasti o al monitoraggio del sistema, che il nostro personale esegue da un nostro centro di manutenzione o da una stazione mobile mediante strumenti di telecomunicazione (Internet, linea telefonica, linea di trasmissione dati).
- A.13 **Accesso in loco:** Prestazioni di manutenzione che vengono eseguite dal nostro personale nella sede del sistema.
- A.14 **Update:** Versione corretta e/o aggiornata del software del sistema senza espansione delle funzioni.
- A.15 **Upgrade:** Versione corretta e/o aggiornata del software o del hardware del sistema con espansione delle funzioni.
- A.16 **Forza maggiore:** Impedimenti che malgrado le dovute precauzioni non è stato possibile evitare, sia che questi nascano dal cliente o da terzi. Vanno considerati come impedimenti a titolo d'esempio: provvedimenti o omissioni da parte delle autorità; sommosse, mobilitazioni, guerra; conflitti di lavoro, serrate, scioperi, incidenti e altri significativi inconvenienti operativi; epidemie, fenomeni naturali, attività terroristiche.

B. PRESTAZIONI IN BASE AL DISPENDIO

1. Oggetto

- 1.1 Eseguiamo durante il normale orario di lavoro, senza che vi sia un contratto di manutenzione, prestazioni in base al dispendio secondo l'accordo individuale pattuito tra noi e il cliente. Nella

misura in cui siamo in grado eseguiamo prestazioni in base al dispendio anche fuori dal normale orario di lavoro, in questo caso saranno accreditati supplementi per le ore supplementari e per il picchetto.

2. Costi e condizioni di pagamento

- 2.1 Accreditiamo le eseguite prestazioni in base al dispendio ed eventuali supplementi sulla base delle tariffe indicate nel nostro listino prezzi valido al momento dell'esecuzione delle prestazioni.
- 2.2 Le nostre fatture sono esigibili senza sconto e senza alcuna deduzione entro 30 giorni dalla fatturazione. Una compensazione con crediti in contropartita non è ammessa.
- 2.3 Qualora il cliente non rispettasse i termini di pagamento concordati, entra in mora senza interpellazione e deve pagare interessi di mora dell'otto per cento p. a. a partire dal 31esimo giorno dopo la fatturazione.

C. PRESTAZIONI IN BASE AL CONTRATTO DI MANUTENZIONE

Qualora il cliente avesse pattuito con noi un contratto di manutenzione (cifra A.4), trovano inoltre applicazione le disposizioni della presente cifra C.

3. Oggetto

- 3.1 Per l'esecuzione di prestazioni in base al contratto di manutenzione siamo a disposizione durante il periodo di disponibilità per la manutenzione concordato nel contratto di manutenzione.
- 3.2 Il cliente deve segnalare i messaggi d'errore al Service Call Desk. Fuori dal normale orario di lavoro ciò deve avvenire telefonicamente.
- 3.3 Entro i termini previsti nel contratto di manutenzione per il tempo di reazione, prendiamo contatto telefonicamente con il cliente, classifichiamo il messaggio d'errore pervenuto e iniziamo le operazioni per l'eliminazione del guasto rispettando i termini previsti nel contratto di manutenzione per il tempo d'intervento.
- 3.4 Qualora non fossimo in grado per causa nostra a rispettare i periodi e i termini accordati insieme, il cliente ha il diritto di ricevere un bonifico da concordare nel contratto di manutenzione. Il totale dei bonifici è limitato al dieci per cento della tariffa forfetaria di manutenzione annuale. Sono escluse ulteriori pretese per mora da parte del cliente, in particolare pretese di risarcimento danni.
- 3.5 Provvederemo a nostra discrezione alla riparazione o alla fornitura di sostituzione per le parti del sistema reclamate come difettose.
- 3.6 Ci riserviamo il diritto di mettere in conto al cliente le spese relative alla ricerca dei difetti, qualora non sia possibile constatare o riprodurre questi difetti o qualora la loro causa sia esterna al sistema.

4. Ulteriori prestazioni richieste dal cliente

- 4.1 Eventuali prestazioni di manutenzione richieste dal cliente, che vanno oltre quanto convenuto nel contratto di manutenzione, vanno concordati anticipatamente per iscritto. In questo caso trovano ulteriormente applicazione le disposizioni secondo la cifra B.

5. Obblighi e doveri del cliente

- 5.1 Il cliente lascia eseguire qualsiasi lavoro sul sistema esclusivamente da noi o da soggetti terzi da noi precedentemente autorizzati.
- 5.2 Il cliente si atterrà alle determinanti istruzioni di funzionamento e d'uso e in particolare rispetterà i valori ambientali approvati per il sistema.
- 5.3 Qualora non fossimo in grado di eseguire puntualmente o correttamente una prestazione in base al contratto di manutenzione presso il cliente per ragioni imputabili al cliente stesso, siamo autorizzati ad accreditare i costi risultanti.

Condizioni generali della Siemens Svizzera SA per la manutenzione (Versione 12.2012)

6. Costi, indicizzazione, condizioni di pagamento

- 6.1 Le tariffe forfetarie di manutenzione vengono calcolate sulla base delle prestazioni convenute nel contratto di manutenzione.
- 6.2 Le tariffe forfetarie di manutenzione non comprendono le prestazioni che sono accreditate secondo il dispendio, che vengono eseguite su richiesta del cliente (cifra C.4) o che hanno la loro origine all'esterno del sistema.
- 6.3 Siamo autorizzati a fissare da nuovo le tariffe forfetarie, se cambia l'indice di salario di Swissmem (ex ASM "Associazione padronale svizzera dell'industria metalmeccanica") o se è subentrata una modifica dell'entità della manutenzione.
- 6.4 Le nostre fatture sono esigibili senza sconto e senza alcuna deduzione entro 30 giorni dalla fatturazione. Una compensazione con crediti in contropartita non è ammissibile.
- 6.5 Qualora il cliente non rispetti i termini di pagamento, egli è tenuto, senza diffida, a pagare, a partire dal 31° giorno dalla data della fattura, degli interessi di mora del otto per cento p.a.. Se il cliente ritarda il pagamento del compenso dovuto per più di tre mesi, siamo autorizzati ad interrompere l'ulteriore esecuzione delle prestazioni in base al contratto di manutenzione. Ci riserviamo espressamente il diritto alla risoluzione anticipata del contratto.

7. Durata del contratto e disdetta

- 7.1 Il contratto di manutenzione (comprese le CG-M) entra in vigore con la firma legale da parte delle due parti contraenti alla data convenuta nello stesso contratto di manutenzione. Noi firmiamo sempre congiuntamente in due.
- 7.2 Il contratto di manutenzione è stipulato per la durata minima concordata e inoltre – se nel contratto di manutenzione non è pattuita una durata massima – per una durata indeterminata.
- 7.3 Le parti contraenti hanno entrambi il diritto di disdire per iscritto il contratto di manutenzione (comprese le presenti CG-M) con un termine di preavviso di tre mesi prima della fine dell'anno di calendario, tuttavia non prima del termine della durata minima concordata, salvo altri accordi pattuiti nello stesso contratto di manutenzione.
- 7.4 Le parti contraenti hanno il diritto di disdire per iscritto il contratto di manutenzione (comprese le presenti CG-M) con effetto immediato per giusta causa, che sussiste in particolare: (a) se l'altra parte contraente commette una violazione colposa grave del contratto che nonostante un sollecito scritto non viene eliminata completamente entro un termine adeguato, oppure (b) se l'altra parte contraente è costantemente insolubile oppure se nei suoi confronti è stata richiesta o avviata una procedura fallimentare o di concordato oppure se l'apertura del fallimento viene respinta per mancanza di massa.
- 7.5 Noi abbiamo il diritto di disdire per iscritto il contratto di manutenzione (comprese le presenti CG-M) con effetto immediato se il sistema viene gravemente danneggiato o reso inutilizzabile in seguito a scorretto trattamento da parte del cliente o di terzi o per cause di forza maggiore. Il cliente ha l'obbligo di informarci immediatamente su tali eventi. In questo caso il compenso si calcola pro rata temporis. Ci riserviamo di far valere eventuali risarcimenti danni.
- 7.6 Al termine del contratto di manutenzione (comprese le presenti CG-M) il cliente ha il diritto di continuare ad utilizzare l'ultima edizione del software da noi installata in conformità alle condizioni di utilizzo valide per detta versione software.

D. CONDIZIONI GENERALI PER PRESTAZIONI DI MANUTENZIONI

8. In generale

- 8.1 Le prestazioni di manutenzione vengono eseguite a nostra discrezione mediante accesso remoto, accesso in loco o presso di noi.
- 8.2 Siamo autorizzati a ricorrere a sub-appaltatori e rispondiamo per le loro prestazioni di manutenzione come se fossero eseguite da noi stessi.

- 8.3 I pezzi di ricambio sono accreditati in base al valido listino dei prezzi. I pezzi di ricambio possono essere nuovi o come nuovi. Qualora vengano sostituite parti difettose, queste diventano di nostra proprietà. Le parti di ricambio diventano di proprietà del cliente una volta pagate per intero.
- 8.4 La fornitura del hardware avviene tramite EXW, Zurigo (Incoterms 2010).
- 8.5 Noi forniamo il software e la documentazione su un supporto dati adatto scelto da noi.
- 8.6 Il cliente deve mettere a nostra disposizione le informazioni e i documenti necessari per le prestazioni di manutenzione prima dell'inizio dei lavori.
- 8.7 Il cliente è personalmente responsabile del periodico salvataggio dei suoi dati.
- 8.8 Il cliente deve provvedere a renderci possibile il necessario accesso al sistema per l'esecuzione delle prestazioni di manutenzione e mettere a nostra disposizione i dispositivi di trasmissione, i collegamenti di rete e i posti di lavoro necessari.
- 8.9 Durante il tempo necessario per l'esecuzione delle prestazioni di manutenzione il cliente mette a nostra disposizione un interlocutore competente e ci informa spontaneamente sulle da lui valide disposizioni di sicurezza.
- 8.10 Il cliente riconosce il nostro diritto esclusivo di disporre dei nostri strumenti presenti in sede.

9. Obbligo di segretezza e protezione dati

- 9.1 Ci impegniamo a trattare confidenzialmente, in qualsiasi momento, anche a scadenza del contratto di manutenzione, tutti i documenti e le informazioni ottenuti dal cliente in relazione al presente contratto di manutenzione, ivi inclusi tutte le copie, risp. le registrazioni, nonché l'oggetto, il contenuto degli incarichi affidatici, i documenti e le informazioni elaborati per il cliente, come segreti aziendali propri. Ci impegniamo quindi a non divulgare, salvo in caso di bisogno, tali documenti ed informazioni all'interno della nostra ditta e del nostro gruppo, e a non renderli accessibili a terzi né totalmente né parzialmente, eccezione fatta per sub-appaltatori da noi incaricati, con riserva del capoverso D. 9.3. Lo stesso dicasi per mezzi di lavoro e software ricevuti dal cliente o per software da creare per il medesimo. L'obbligo di cui al capoverso non si estende a documenti ed a informazioni che privatamente (a) sono diventati di dominio pubblico senza violazione dell'obbligo di segretezza, o (b) sono legalmente giunti a conoscenza di terzi senza violazione dell'obbligo di segretezza, o (c) sono stati indipendentemente elaborati da noi.
 - 9.2 Nella misura in cui nel corso dei nostri lavori al sistema e alla documentazione elaboreremo dei dati concernenti persone, seguiremo le istruzioni del cliente e le disposizioni di legge sulla protezione dei dati. Inoltre adotteremo i provvedimenti opportuni affinché questi dati non siano accessibili a terzi non autorizzati.
 - 9.3 Per quanto necessario siamo autorizzati a passare i documenti e le informazioni a sub-appaltatori da noi incaricati, a condizione che questi siano stati vincolati a loro volta in anticipo e per iscritto ad osservare gli obblighi di segretezza conformemente ai capoversi 9.1 - 9.3.
 - 9.4 In virtù delle disposizioni precedenti il cliente s'impegna a trattare confidenzialmente e a non rendere accessibili a terzi tutti i documenti da noi ricevuti che portino l'annotazione "confidenziale", "confidential", "segreto di fabbricazione", ecc.
- #### 10. Diritti concernenti l'hardware, il software e la documentazione
- 10.1 L'hardware ed il software forniti e la documentazione trasmessa, comprese le relative modifiche, indipendentemente dal fatto che siano proteggibili o meno, sono di nostra proprietà intellettuale, risp. di quella dei nostri sub-appaltatori, risp. subfornitori.

Condizioni generali della Siemens Svizzera SA per la manutenzione (Versione 12.2012)

- 10.2 Il cliente avrà il diritto di utilizzare l'hardware e il software fornito e le documentazioni trasmesse conformemente al contratto di manutenzione (comprese queste CG-M) e le eventuali condizioni di licenza fornite. Per i software standard e la loro documentazione valgono esclusivamente le condizioni di fornitura vigenti, risp. le condizioni di licenza dei rispettivi sub-fornitori.
- 10.3 Salvo altri accordi il cliente non è autorizzato, (a) a copiare o far copiare l'hardware fornito o parti di esso, (b) a riprodurre o rendere accessibile a terzi il software fornito (salvo per ragioni di sicurezza), (c) a copiare o pubblicare, oppure far copiare o far pubblicare la relativa documentazione da parte di terzi.
- 10.4 Qualora il sistema venga ceduto ad un altro acquirente, costui è vincolato a questi obblighi e diritti.

11. Garanzia

- 11.1 Non garantiamo che il sistema oggetto del nostro servizio di manutenzione possa essere utilizzato senza difetti e interruzioni in qualsiasi configurazione desiderata dal cliente.
- 11.2 Per le parti sostituite o per gli upgrade, il periodo di garanzia è di sei mesi dalla data di fornitura; per gli upgrade la garanzia riguarda esclusivamente l'espansione di funzioni del sistema conseguente all'upgrade.
- 11.3 Per le prestazioni di manutenzione o per la fornitura di un update si concede una garanzia di tre mesi per corretta e accurata esecuzione a partire dalla data di completamento della rispettiva prestazione di manutenzione o dalla data di fornitura dell'update.
- 11.4 Il periodo di garanzia scade in ogni caso al massimo 9 mesi dopo l'inizio del periodo di garanzia originario secondo cifra 11.2 rispettivamente 6 mesi dopo l'inizio del periodo di garanzia originario secondo cifra 11.3.
- 11.5 Sono escluse dalla garanzia le parti soggette ad usura.
- 11.6 Se il cliente scopre un vizio o un difetto durante il periodo di garanzia, deve comunicarlo immediatamente al Service Call Desk. Noi elimineremo il vizio / difetto con strumenti a nostra scelta entro un termine adeguato. Analogamente vale il capoverso D. 8.3 per le parti sostituite.
- 11.7 Sono considerati "difetti" e "vizi"
- per le forniture di hardware e software, le differenze dalle caratteristiche pattuite nei rispettivi capitolati tecnici e
 - per le prestazioni di manutenzione, un'esecuzione non corretta e non accurata.
- 11.8 Qualora non fossimo in grado di rimuovere un difetto/errore anche entro un congruo termine di proroga, il cliente è legittimato a rinunciare alla riparazione e a chiedere una riduzione adeguata dei costi in caso di prestazioni in base al dispendio rispettivamente della tariffa di manutenzione nel caso di un contratto di manutenzione. La riduzione adeguata comprende al massimo i costi per la rispettiva prestazione in base al dispendio rispettivamente al massimo la tariffa di manutenzione forfettaria annuale per la rispettiva prestazione sulla base del contratto di manutenzione, per la quale non siamo stati in grado di fornire una garanzia di successo.
- 11.9 Sono esclusi dalla garanzia tutti i difetti e danni non causati provatamente da materiale scadente o da difetti di costruzione o d'esecuzione, nonché quelli causati da scorretto utilizzo e impiego, da normale usura o da influssi esterni, quali guasti di apparecchi di altri produttori o interventi e modifiche scorrette da parte del cliente o di terzi non da noi autorizzati.
- 11.10 Per difetti/errori il cliente non ha alcuni diritti e obblighi se non quelli indicati esplicitamente nelle cifre D.11.

12. Diritti di protezione e pretese di terzi

- 12.1 Nella misura a noi possibile e per noi accettabile, faremo in modo che l'hardware e il software da noi fornito, per quanto a noi riconoscibile, non leda i diritti di protezione di terzi.
- In presenza di pretese legittime di terzi derivanti da diritti di protezione (brevetti, ecc.) o correlate ai diritti di protezione per la fornitura di hardware o software, escludendo qualsiasi ulteriore pretesa, provvederemo a nostra scelta e a nostre spese

- a ottenere un diritto di utilizzo da parte del soggetto autorizzato a disporre del diritto di protezione, oppure
- a modificare le parti che violano il diritto di protezione, oppure
- a sostituire le parti che violano il diritto di protezione con altre che non gravino sul tale diritto di protezione, oppure
- a ritirare l'hardware fornito e il relativo software con rimborso del prezzo.

Siamo autorizzati a richiedere al cliente un controvalore adeguato per l'utilizzo del software.

Le pretese di terzi sono considerate legittime soltanto se riconosciute da parte nostra o aggudicate mediante decisione giudiziaria passata in giudicato.

- 12.2 Il cliente è tenuto ad informarci immediatamente qualora un terzo avanzi, a qualsiasi titolo giuridico, pretese nei nostri confronti. Il cliente non può riconoscere pretese di questo tipo di propria iniziativa. Il cliente dovrà assisterci nella difesa di tali pretese e durante la controversia con il terzo, in particolare in caso di controversia legale, e in questo senso dovrà agire secondo le nostre istruzioni scritte. Noi risarciremo al cliente le spese, se dimostrate, da lui sostenute in questa eventualità.

13. Responsabilità

- 13.1 Noi rispondiamo illimitatamente secondo le disposizioni di legge per i danni alle persone a noi imputabili e rimborsiamo un danno materiale diretto a noi imputabile fino ad un importo di CHF 1.000.000.-- (un milione di franchi svizzeri) per ogni sinistro, complessivamente al massimo fino a CHF 2.000.000.-- (due milioni di franchi svizzeri) per anno di calendario.
- 13.2 In caso di perdita o danneggiamento di dati o del materiale dei supporti dati, il nostro dovere di risarcimento non comprende le spese per il recupero di dati persi o danneggiati.
- 13.3 Non rispondiamo qualora venissimo ostacolati nella puntuale e corretta esecuzione delle prestazioni di manutenzione per ragioni non imputabili a noi.
- 13.4 Si escludono ulteriori pretese del cliente, indipendentemente dal loro fondamento giuridico, non esplicitamente menzionate nelle presenti Condizioni Generali, in particolare quelle derivanti da garanzia, ritardo, mancato adempimento e risarcimento danni, e qualsiasi responsabilità per danni patrimoniali, mancato guadagno, mancato uso, mancata produzione, interruzione di servizio o per diritti di terzi e per tutti i danni indiretti e consecutivi, nella misura in cui esiste una responsabilità imperativa per dolo o colpa grave.

14. Manifestazione delle relazioni d'affari, di dati e informazioni

- 14.1 Il cliente si dichiara d'accordo che si possano conservare anche fuori della Svizzera tutti i dati e le informazioni riguardanti il cliente o suoi ausiliari necessarie per le relazioni d'affari o dati e informazioni risultanti da tale relazione, innanzitutto documenti contrattuali o documentazione attinente come anche tutti i dati e le informazioni necessarie per l'esecuzione di obblighi contrattuali. Tutti questi dati e informazioni possono essere inoltre trasferiti e elaborati dalla Siemens SA o da società consociate, per l'esecuzione di prestazioni, per l'adempimento di requisiti legali o per esigenza di controlli interni o/ e supervisione da parte della Siemens; tutto questo sempre in osservanza di tutte le leggi e regole applicabili sulla protezione dei dati.

15. Disposizioni finali

- 15.1 Eventuali modifiche ed integrazioni delle presenti CG-M nonché dell'eventuale contratto di manutenzione necessitano, per essere efficaci, la forma scritta. Una rinuncia a questo obbligo può essere espressa solo per iscritto.

Condizioni generali della Siemens Svizzera SA per la manutenzione (Versione 12.2012)

- 15.2 Siamo autorizzati a trasferire le presenti CG-M nonché l'eventuale contratto di manutenzione o i risultanti diritti e obblighi a un'azienda legalmente legata al gruppo.
- 15.3 Qualora singole disposizioni del contratto di manutenzione (comprese le presenti CG-M) dovessero essere o diventare interamente o parzialmente inefficaci, o qualora per ragioni giuridiche non dovesse essere possibile adempiere a tali disposizioni secondo la modalità prevista, ciò non pregiudica la validità delle restanti parti del contratto. In tal caso la norma inefficace verrà sostituita con una norma valida possibilmente equivalente dal punto di vista economico e legalmente possibile.
- 16. Diritto applicabile e foro competente**
- 16.1 Il contratto di manutenzione (comprese le presenti CG-M) è soggetto al diritto svizzero. Non è applicabile la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 (Convenzione di Vienna).
- 16.2 **Il foro competente per ambedue le parti contraenti è Zurigo.** Ci riserviamo tuttavia il diritto di citare il cliente in giudizio anche al foro della sua sede sociale.