

## A TERMINI E CONDIZIONI GENERALI (stato 01.01.2025)

### 1. Ambito di applicazione e definizioni

**1.1** Le presenti condizioni generali di contratto ("**Condizioni generali**") si applicano a tutti i contratti stipulati tra noi, SORBA EDV AG, Schochengasse 6, 9000 St. Gallen oppure SORBA INFORMATIQUE SA, Schochengasse 6, 9000 St. Gallen, (rispettivamente la società incaricata, qui di seguito denominata "**SORBA**" "**noi**" / "a noi"), e la rispettiva società committente (qui di seguito denominata "**CLIENTE**" "**Lei/a Lei**"; SORBA e il CLIENTE considerati assieme vengono qui di seguito denominati "**Parti**") ai fini della fornitura dei servizi contrattuali specificati nella rispettiva offerta di SORBA (qui di seguito denominata "**Soluzione proposta**").

**1.2** Se i termini e le condizioni o una soluzione proposta prevedono la forma scritta, il relativo documento dovrà riportare le firme delle parti che vengono di conseguenza a tal modo vincolate. Se è previsto che solo una parte debba fare una dichiarazione scritta unilaterale, il documento in questione dovrà riportare solo la firma di questa parte. Le firme devono sempre essere autografe. Le firme elettroniche certificate, le firme tramite DocuSign o i timbri di firma elettronica sono equivalenti alle firme autografe.

**1.3** Sono escluse deroghe ed integrazioni ai termini ed alle condizioni, in particolare alle condizioni contrattuali generali del CLIENTE, a meno che SORBA non le abbia espressamente accettate per iscritto in base a quanto previsto al punto 1.2. Tale requisito del consenso si applica in ogni caso, in particolare anche nel caso in cui SORBA esegua una consegna o un servizio al CLIENTE senza alcuna riserva, essendo a conoscenza delle condizioni generali del CLIENTE stesso.

### 2. Conclusione del contratto

**2.1** Tutte le soluzioni proposte da SORBA sono soggette a modifiche e non sono vincolanti, a meno che nella soluzione proposta non sia indicato un periodo di impegno specifico.

**2.2** L'accettazione della soluzione proposta avviene mediante controfirma scritta da parte del CLIENTE (ai sensi del punto 1.2). Dopo che SORBA avrà ricevuto la proposta di soluzione controfirmata, il contratto (qui di seguito denominato il "**contratto**") si conclude tra le parti, ivi comprese le presenti condizioni generali.

**2.3** Gli accordi scritti specifici stipulati tra le parti nella soluzione proposta avranno la prevalenza sui termini e le condizioni.

### 3. Oggetto del contratto

**3.1** SORBA fornirà al CLIENTE i servizi specificati nella singola proposta di soluzione per le opere di edilizia principale ed accessoria e per altre prestazioni specifiche di tipo edilizio (di seguito i "**servizi contrattuali**"), in particolare l'utilizzo (licenza) dei prodotti software di SORBA specificati nella Proposta di soluzione (il "**Software SORBA**") nonché la fornitura di servizi per l'utilizzo del Software SORBA (manutenzione, servizi cloud, outsourcing, ecc.)

**3.2** Inoltre, anche l'acquisto di hardware e software da terzi potrà essere oggetto delle prestazioni contrattuali. Se non diversamente concordato nella rispettiva proposta di soluzione, la fornitura di hardware e software di terzi avverrà a nome e per conto di SORBA.

**3.3** I presenti Termini e Condizioni contengono una parte generale ("**Parte generale**"), che si applica a tutte le prestazioni contrattuali (paragrafi 1 - 16), nonché disposizioni speciali ("**Disposizioni speciali**"), che si applicano e prevalgono sulla Parte generale solo se la rispettiva prestazione contrattuale specifica fa parte della soluzione proposta.

**3.4** Tali servizi contrattuali specifici possono includere in particolare:

- a)** La fornitura del software SORBA per un periodo di tempo indeterminato tramite una licenza software permanente (vedi paragrafo 17);
- b)** Il trasferimento temporaneo del software SORBA tramite una licenza software temporanea (vedi paragrafo 18);
- c)** La fornitura temporanea del software SORBA nell'ambito dei servizi Software-as-a-Service (SaaS) (cfr. paragrafo 19);
- d)** La fornitura temporanea del software SORBA nell'ambito dei servizi di outsourcing (vedi sezione 20);
- e)** La fornitura temporanea del software SORBA come parte dei servizi cloud ("mySORBA") (cfr. paragrafo 21);
- f)** La fornitura temporanea di servizi di manutenzione per il software SORBA

(vedi paragrafo 22);

**g)** La fornitura di altri servizi relativi al software SORBA (cfr. paragrafo 23).

### 4. Condizioni d'uso per l'utilizzo del software SORBA

**4.1** Tutti i diritti, in particolare i diritti di proprietà intellettuale, sul software SORBA, sui risultati del lavoro e della formazione, sugli studi preliminari e sugli adattamenti sono di proprietà esclusiva di SORBA e restano di proprietà di SORBA. Il cliente non ha alcun diritto al trasferimento del codice sorgente del software SORBA. Tutti i diritti di proprietà intellettuale su ulteriori sviluppi (funzioni, interfacce, ecc.) che SORBA realizzerà per il CLIENTE appartengono a SORBA o rimangono a SORBA. SORBA concede al CLIENTE una licenza non esclusiva, ai sensi del rispettivo contratto, per l'utilizzo degli ulteriori sviluppi nella stessa misura in cui il CLIENTE potrà utilizzare il relativo software SORBA.

**4.2** Se al CLIENTE viene fornito il software SORBA per l'uso, il CLIENTE riceve un diritto d'uso non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile che, a seconda del modello, sarà illimitato nel tempo (clausola) o limitato nel tempo (paragrafi 18 - 21). L'utilizzo del software è limitato personalmente ai dipendenti del CLIENTE titolari di licenza e localmente alle corrispondenti sedi di lavoro dei dipendenti del CLIENTE. L'ulteriore estensione dei diritti concessi al CLIENTE per l'utilizzo del software SORBA è regolata dalle disposizioni speciali contenute nei paragrafi 17 - 23.

**4.3** L'autorizzazione all'uso da parte del CLIENTE è limitata all'uso contrattuale ed è personale. Per uso contrattuale si intende l'uso previsto del software SORBA come descritto nella soluzione proposta. Devono essere rispettate le condizioni stabilite nella soluzione proposta, nei termini e condizioni e secondo le istruzioni fornite dal CLIENTE.

**4.4** L'ambiente hardware e software, in particolare il sistema operativo per il quale viene rilasciato il software SORBA, è specificato nella homepage di SORBA (<https://support.sorba.ch/hc/de/articles/360000758665>).

**4.5** Il CLIENTE può utilizzare il software SORBA su qualsiasi hardware a sua disposizione, purché sia conforme alle specifiche di cui sopra. Tuttavia, se il CLIENTE cambia l'hardware, deve cancellare il software SORBA dall'hardware precedentemente utilizzato. Se il CLIENTE desidera utilizzare il software SORBA su più configurazioni hardware contemporaneamente, ad esempio da parte di più dipendenti, deve acquistare un numero corrispondente di licenze d'uso.

### 5. Obblighi di cooperazione del CLIENTE / Conformità

**5.1** Le parti convengono che i danni causati da un difetto del software SORBA devono essere evitati per quanto possibile. In questo contesto, il CLIENTE è soggetto in particolare ai seguenti "**obblighi di cooperazione**" per evitare/mitigare i danni e consentire la fornitura dei servizi contrattuali:

- a) monitoraggio e controllo:** il CLIENTE è tenuto a far testare il software SORBA da personale qualificato prima del suo primo utilizzo e per ogni successiva modifica, ad esempio delle impostazioni del software SORBA, e successivamente a monitorarlo costantemente;
- b) rispetto degli avvisi del software:** Il CLIENTE è tenuto a rispettare tutti gli avvisi emessi dal software SORBA;
- c) fornitura di informazioni rilevanti:** Il CLIENTE è tenuto a fornire tempestivamente tutte le informazioni rilevanti facenti capo alla propria sfera, quali file, descrizioni e dettagli tecnici, che risultino necessari per consentire la fornitura dei servizi contrattuali;
- d) riproduzione e descrizione degli errori:** il CLIENTE è tenuto a riprodurre gli errori del software SORBA da lui riconosciuti, se possibile, nonché a descrivere dettagliatamente e per iscritto le circostanze in cui l'errore si verifica, nella segnalazione degli errori trasmessa a SORBA. Ciò vale in particolare se l'errore è riconoscibile solo in determinate circostanze;
- e) messa a disposizione delle risorse:** il CLIENTE è tenuto a mettere a disposizione di SORBA le risorse di personale (anche specializzato) necessarie per consentire l'erogazione dei servizi contrattuali;
- f) concessione dell'accesso per la fornitura dei servizi contrattuali:** Il CLIENTE è tenuto a concedere a SORBA l'accesso necessario ai propri sistemi, server o database che siano necessari per consentire la fornitura dei servizi contrattuali;
- g) feedback:** Il CLIENTE è tenuto a fornire a SORBA un riscontro immediato su

tutti i processi, nonché le richieste rilevanti che risultino necessarie per consentire la fornitura dei servizi contrattuali.

**5.2** Il CLIENTE è responsabile del contenuto dei documenti (risultati) e delle esportazioni di dati creati con il software. In particolare, il CLIENTE è responsabile del rispetto delle disposizioni di legge.

**5.3** SORBA mette a disposizione dei modelli di configurazione per l'impostazione dei programmi, in particolare per la contabilità paghe e la contabilità finanziaria. Su richiesta, SORBA fornirà la documentazione di tali modelli durante l'installazione. Tuttavia, poiché i requisiti legali possono cambiare o le circostanze del CLIENTE possono essere diverse, il contenuto delle impostazioni proposte deve essere attentamente controllato dal CLIENTE durante la configurazione iniziale. È inoltre responsabilità del CLIENTE implementare le modifiche ai requisiti legali che lo riguardano durante la durata del contratto, nonché adattare di conseguenza le relative impostazioni, se necessario.

## **6. Ulteriori obblighi del CLIENTE in relazione al software SORBA**

**6.1** Il CLIENTE si impegna a non effettuare né in proprio né attraverso i propri organi, dipendenti, rappresentanti, subappaltatori o persone ausiliarie quanto qui di seguito specificato:

- a)** "decodificare" o decompilare il software SORBA;
- b)** copiare o riprodurre il software SORBA o i suoi componenti, a meno che ciò non sia assolutamente necessario per l'utilizzo in conformità al contratto;
- c)** modificare o riscrivere il software SORBA o creare opere derivate dal software SORBA o integrarlo in altri software;
- d)** rimuovere o modificare le indicazioni sul copyright, i numeri di serie e altre caratteristiche che servano ad identificare il programma. Lo stesso vale per la soppressione della visualizzazione sullo schermo di tali caratteristiche;
- e)** non concedere a terzi l'accesso al software SORBA o alla copia di backup, né permettere a terzi di utilizzare il software SORBA o la copia di backup (nessuna sub-licenza, prestito o noleggio);
- f)** adottare misure adeguate a proteggere il software SORBA dall'accesso di terzi non autorizzati, in particolare conservare tutte le copie del software SORBA in un luogo protetto.

Il CLIENTE si impegna inoltre a non far compiere a terzi nessuna delle azioni vietate nel presente paragrafo 6.1, a indurre terzi a compiere tali azioni o a partecipare a tali azioni.

**6.2** Per ogni violazione di un obbligo da parte del CLIENTE di cui al presente paragrafo 6.1, il CLIENTE dovrà corrispondere a SORBA a) una penale contrattuale forfettaria di CHF 50.000.00, nonché inoltre b) una penale di CHF 1.000.00 per ogni giorno di mancato adempimento del presente contratto. Le penali previste dal presente paragrafo 6.2 non esonerano il CLIENTE dagli obblighi previsti dal paragrafo 6 del presente contratto; le penali si intendono inoltre cumulative rispetto agli obblighi previsti dal paragrafo 6 del presente contratto. SORBA si riserva espressamente il diritto di avanzare richieste di risarcimento dei danni nei confronti del CLIENTE, in caso di violazione da parte di quest'ultimo degli obblighi di cui al presente paragrafo 6.

**6.3** Inoltre, il CLIENTE si impegna a:

- a)** copiare il software SORBA solo nella misura in cui ciò sia necessario per l'uso previsto nell'ambito dell'autorizzazione all'uso concessa al CLIENTE;
- b)** contrassegnare le copie di backup con la dicitura "copia di backup SORBA". Qualsiasi estensione dell'autorizzazione all'uso da parte del CLIENTE che si estenda al di là dell'ambito sopra specificato - in particolare l'uso da parte di terzi - è subordinato ad un accordo scritto separato con SORBA in conformità al paragrafo 1.2;
- c)** garantire che per l'utilizzo del software SORBA vengano utilizzati solo software di terzi testati (ad esempio, interfacce programmate da terzi) e dati propri o di terzi non difettosi (SORBA declina ogni responsabilità per il software di terzi e i dati di terzi [(cfr. paragrafi 11.3j), 11.3k) e 11.3l]).

## **7. Verifica del rispetto delle condizioni di utilizzo (diritto di revisione)**

**7.1** SORBA ha il diritto di verificare l'uso contrattuale del software SORBA regolarmente e senza preavviso durante la durata del rispettivo contratto e per l'ultima volta dodici (12) mesi dopo la cessazione del contratto.

**7.2** L'ispezione avrà luogo durante il normale orario di lavoro del CLIENTE e in modo da non interferire, per quanto possibile, con le sue normali attività commerciali. Ciò vale in particolare per la scelta del metodo di verifica, dell'ambito e dell'oggetto della verifica. Il CLIENTE supporterà SORBA al meglio delle sue possibilità nello svolgimento della verifica e concederà ai dipendenti di SORBA l'accesso a tutto l'hardware utilizzato dal CLIENTE (desktops, portatili, tablets, ecc.) per utilizzare il software SORBA.

**7.3** Nel caso in cui dall'ispezione risulti che l'uso del software SORBA da parte del CLIENTE viola il contratto, in particolare non rispetta le disposizioni di cui al paragrafo 4, il CLIENTE dovrà sostenere i costi dell'ispezione e pagare i canoni di licenza aggiuntivi dovuti retroattivamente, compresi gli interessi di mora. Restano riservate le richieste di risarcimento danni e le intimazioni di sanzioni,

nonché le sanzioni per violazione del diritto d'autore. In caso contrario, SORBA sosterrà i costi dell'ispezione. Il CLIENTE rinuncia irrevocabilmente all'eccezione di prescrizione e/o decadenza in relazione a qualsiasi ulteriore rivendicazione di SORBA derivante da un'ispezione.

**7.4** Le persone che entrano in contatto con informazioni riservate in relazione alla revisione contabile sono soggette alle disposizioni previste al paragrafo 12.1 quando trattano informazioni riservate.

## **8. Garanzie**

**8.1** SORBA garantisce che il software SORBA, se utilizzato in conformità al contratto, svolgerà le funzioni concordate nel contratto per novanta (90) giorni dall'inizio del contratto e, per quanto a conoscenza di SORBA, non violerà alcun diritto di terzi (diritti di proprietà intellettuale). In caso contrario, sussiste un difetto soggetto a garanzia (qui di seguito denominato "**difetto**").

**8.2** Tuttavia, SORBA non garantisce che il software SORBA funzioni senza interruzioni o che sia privo di errori, né fornisce alcuna garanzia sui risultati che possono essere ottenuti dall'uso del Software SORBA. Salvo quanto espressamente indicato nel presente paragrafo 8 /nella Proposta di Soluzione, il software SORBA ed i Servizi di sviluppo sono forniti "così come sono" e SORBA declina ogni garanzia, espressa o implicita.

**8.3** Se il CLIENTE individua successivamente un difetto nel software SORBA, anche se ha adempiuto all'obbligo di verifica ai sensi del paragrafo 5.1a), sarà tenuto ad informare SORBA per iscritto il prima possibile, in ogni caso al più tardi entro tre (3) giorni di calendario dall'individuazione, in conformità con il paragrafo 1.2 ed inviare la relativa riproduzione dell'errore ed i documenti di descrizione (paragrafo 5.1d).

**8.4** SORBA fornirà servizi per eliminare i difetti che il CLIENTE denuncerà immediatamente in conformità al paragrafo 8.3 e che sono coperti dalla garanzia SORBA. Ulteriori servizi possono venir concordati in un contratto di manutenzione.

**8.5** Il CLIENTE avrà inizialmente solo il diritto alla rettifica.

**8.6** A discrezione di SORBA, i difetti potranno venir eliminati anche mediante la fornitura di un aggiornamento o di una nuova versione del software SORBA. Anche l'aggiornamento o la soppressione del difetto o la correzione nell'ambito di un "workaround" è considerata una correzione consentita.

**8.7** SORBA è autorizzata a diagnosticare ed eliminare i difetti mediante manutenzione o diagnosi a distanza.

**8.8** Qualora SORBA non riesca ad eliminare lo stesso difetto nonostante tre tentativi, se necessario anche fornendo un aggiornamento o una nuova versione del software SORBA ai sensi del paragrafo 8.6, il CLIENTE dovrà fissare a SORBA un'adeguata scadenza finale non inferiore ad un mese per l'eliminazione del difetto, pena la rinuncia all'adempimento successivo o la risoluzione del contratto (art. 107 CO). Sono espressamente esclusi ulteriori diritti di garanzia.

**8.9** Il diritto del CLIENTE di utilizzare il software SORBA cessa con la dichiarazione di annullamento del contratto da parte del CLIENTE e le conseguenze saranno le stesse previste in caso di risoluzione (paragrafo 14.6 e paragrafo 14.7).

**8.10** SORBA mette a disposizione del CLIENTE molte informazioni sul sito <https://support.sorba.ch/hc/it>, quali ad esempio domande e risposte o aiuti per l'impostazione. Inoltre, il CLIENTE può contattare il Service Desk di SORBA tramite i canali consueti (ad esempio, e-mail, modulo web, telefono); in assenza di un contratto di manutenzione, il Service Desk è a pagamento. Tuttavia, tale opzione di segnalazione non esonera il CLIENTE dall'obbligo di notificare i difetti di cui al paragrafo 8.4.

**8.11** Il Service Desk è a disposizione del CLIENTE nei seguenti orari di servizio (ad eccezione dei giorni festivi federali e cantonali e degli altri giorni festivi della sede legale di SORBA): 07:30-12:00 e 13:30-17:00. - SORBA farà in modo che le richieste di informazioni su problemi applicativi segnalati tramite il Service Desk siano discusse con il CLIENTE via e-mail o verbalmente entro 48 ore.

## **9. Aggiornamento del software / Fornitura di dati di associazione**

**9.1** Nella misura in cui l'aggiornamento del software SORBA sia previsto quale parte del servizio contrattuale concordato nella soluzione proposta - come indicato nelle disposizioni speciali in conformità ai paragrafi 18 - 22 - si applicano le disposizioni di cui al presente paragrafo.

**9.2** I servizi contrattuali di SORBA nell'ambito degli aggiornamenti del software comprendono la fornitura di aggiornamenti continui del software SORBA e la messa a disposizione di nuove versioni del software SORBA.

**9.3** Il CLIENTE ha diritto agli aggiornamenti del software SORBA non appena SORBA li rende disponibili ai propri clienti.

**9.4** SORBA fornirà inoltre al CLIENTE le nuove versioni del software SORBA almeno una volta per anno solare.

**9.5** Le nuove versioni del programma (aggiornamenti e nuove release) verranno rese disponibili nell'area download.

**9.6** Le prestazioni contrattuali di SORBA si riferiscono esclusivamente all'ultima versione del programma messa a disposizione del CLIENTE

**9.7** I diritti di utilizzo da parte del CLIENTE delle nuove versioni del programma SORBA sono regolati dal paragrafo dei presenti Termini e Condizioni

**9.8** SORBA si impegna ad elaborare e rendere disponibili i dati associativi aggiornati per l'utilizzo del software SORBA il prima possibile dopo averli ricevuti.

## **10. Servizi non coperti**

**10.1** Non rientrano nei servizi contrattuali e non sono coperti dalla remunerazione concordata tutti i servizi che non sono esplicitamente menzionati nei presenti termini e condizioni o nella soluzione proposta.

**10.2** In particolare, non sono coperti i seguenti servizi:

**a)** eliminazione degli errori e delle loro conseguenze derivanti da un uso improprio del software SORBA o da errori dell'utente;

**b)** eliminazione degli errori e delle conseguenze derivanti dall'uso del software SORBA in un ambiente diverso da quello raccomandato da SORBA sulla homepage SORBA (<https://support.sorba.ch/hc/de/articles/360000758665>);

**c)** rettifica degli errori e delle loro conseguenze derivanti da modifiche apportate dal CLIENTE all'ambiente hardware e/o software o al sistema operativo esistente al momento della consegna del software;

**d)** Eliminazione degli errori e delle loro conseguenze derivanti da una modifica del software SORBA da parte del CLIENTE;

**e)** Installazione del software SORBA e delle nuove versioni del programma SORBA;

**f)** Fornitura e/o manutenzione di programmi aggiuntivi e di estensione per il software SORBA;

**g)** Fornitura e/o manutenzione di programmi creati individualmente;

**h)** Fornitura e/o manutenzione di hardware di proprietà del CLIENTE o di hardware fornito al CLIENTE da SORBA (localizzatore GPS);

**i)** Fornitura e/o manutenzione di software/applicazioni fornite da terzi, a meno che tale fornitura e/o manutenzione non sia stata espressamente concordata quale parte di una soluzione proposta;

**j)** Corsi di formazione sul programma

**10.3** Anche la fornitura di servizi di consulenza fiscale e/o legale non fa parte dei servizi contrattuali.

**10.4** suddetti servizi aggiuntivi saranno fatturati separatamente al CLIENTE secondo il listino prezzi vigente di SORBA.

## **11. Responsabilità e limitazione di responsabilità**

**11.1** SORBA è responsabile nei confronti del CLIENTE solo per i danni diretti o indiretti che siano conseguenza di dolo o colpa grave di SORBA (sono esclusi i danni causati da colpa lieve). Il CLIENTE ha l'onere della prova del danno, nonché della colpa di SORBA e della non violazione dell'obbligo di cooperazione del CLIENTE e dell'inesistenza di un'esclusione di responsabilità ai sensi del paragrafo 11.3. Le parti escludono la responsabilità per danni indiretti o conseguenti (perdita di profitto, risparmi non realizzati, spese aggiuntive, rivendicazioni di terzi, ecc.) La limitazione e l'esclusione di responsabilità si applicano alle rivendicazioni contrattuali (impossibilità, inadempienza, violazione positiva del contratto, ecc.) ed extracontrattuali (azioni non autorizzate, ecc.). Le parti escludono completamente la responsabilità per le persone ausiliarie di SORBA. L'esclusione di responsabilità di cui al presente paragrafo 11.1 non si applica per danni alle persone.

**11.2** L'importo della responsabilità per danni diretti o immediati in conformità con il paragrafo 11-1 è limitato in ogni caso all'importo del 50% della remunerazione annuale concordata nel rispettivo contratto per evento di danno.

**11.3** In particolare, SORBA non si assume alcuna responsabilità nei seguenti casi:

**a)** danni derivanti da errori nelle telecomunicazioni tra il CLIENTE e SORBA;

**b)** danni dovuti ad un'insufficiente o totale mancanza di alimentazione di corrente al CLIENTE e/o a SORBA;

**c)** danni causati da un funzionamento non corretto da parte del CLIENTE, ivi compreso l'uso non corretto del programma;

**d)** danni alla proprietà e danni causati dalla compromissione fisica di un bene;

**e)** danni imputabili al fatto che non sono state adottate misure di sicurezza ovvero misure di sicurezza non corrispondenti allo stato dell'arte per evitare che terzi non autorizzati interferiscano o che i sistemi informatici vengano danneggiati da virus informatici

**f)** danni riconducibili al fatto che non sono state adottate misure di backup o misure non corrispondenti allo stato dell'arte per la protezione dei dati (backup);

**g)** danni causati dalla mancanza di disponibilità e da inconvenienti legati alle capacità del sistema da parte del CLIENTE;

**h)** danni derivanti da perdita di dati e dati forniti al CLIENTE da terzi ai sensi del paragrafo 11.5;

**i)** perdite dovute ad interruzioni dell'attività per cause di forza maggiore (inclusi attacchi informatici e pandemie);

**j)** danni in caso di guasto di prodotti di terzi o di disponibilità di servizi di terzi;

**k)** danni attribuibili all'utilizzo di prodotti di terzi (hardware o software);

**l)** danni subiti dal CLIENTE a causa dell'omissione e dell'inosservanza degli obblighi di cooperazione ai sensi del paragrafo 5, in particolare a causa di backup mancanti o del mancato aggiornamento del software SORBA o di prodotti di terzi.

**11.4** I consigli e le informazioni forniti verbalmente non comportano alcuna responsabilità o richiesta di risarcimento danni di alcun tipo, che si intendono esclusi nella misura consentita dalla legge.

**11.5** La licenza dei dati i cui autori sono associazioni (ad esempio la SBV o la CRB) o altri fornitori, assume la forma di un contratto di dati tra il CLIENTE ed il fornitore interessato. Il trattamento dei dati è gestito da SORBA. SORBA non è responsabile dell'accuratezza dei dati (ad esempio, informazioni e prezzi). L'esattezza dei dati dovrà essere verificata dal CLIENTE. Eventuali reclami sulla correttezza dei dati devono essere inoltrati al fornitore interessato (partner contrattuale) sulla base del contratto sui dati.

**11.6** Se il CLIENTE apporta modifiche all'ambiente hardware e/o software o al sistema operativo esistente al momento della consegna del software, SORBA non si assume alcuna responsabilità per il mantenimento della funzionalità del software SORBA.

## **12. Riservatezza e protezione dei dati**

**12.1** Le parti si impegnano a trattare le informazioni riservate dell'altra parte come riservate ed a utilizzarle esclusivamente ai fini dell'attuazione del rispettivo contratto.

**12.2** Se il CLIENTE inserisce dei dati nel software SORBA ("**dati del cliente**"), prima di inserirli dovrà controllare che non vi siano virus o altri componenti dannosi: a tal fine dovrà utilizzare programmi antivirus all'avanguardia.

**12.3** Al fine di ottimizzare il software SORBA, anche indipendentemente dal rapporto con il cliente oggetto del rispettivo contratto, il CLIENTE concede a SORBA una licenza non esclusiva, gratuita, temporalmente e geograficamente illimitata per l'utilizzo dei dati del cliente. I dati che SORBA ricava dai dati del cliente sono di proprietà esclusiva di SORBA.

**12.4** Il CLIENTE è l'unico responsabile di tutti i dati del cliente, in particolare per garantire che la loro trasmissione ed il loro trattamento in conformità con il rispettivo contratto non violino le leggi applicabili, in particolare le leggi sulla protezione dei dati, e/o i diritti di proprietà intellettuale di terzi. Il CLIENTE conferma di essere autorizzato al trattamento dei dati personali che il CLIENTE tratta in relazione al contratto e di aver ottenuto tutti i consensi da parte di terzi per il trattamento dei dati personali o che il trattamento dei dati personali fa riferimento ad una base legale.

**12.5** SORBA raccoglie, elabora ed utilizza i dati personali del CLIENTE senza ulteriore consenso nella misura in cui ciò sia necessario per l'implementazione e l'adempimento del contratto, per gli obblighi di legge e per la fatturazione. I dati non saranno trasmessi a terzi, a meno che il CLIENTE non acconsenta espressamente al trasferimento o che ciò non sia assolutamente necessario per l'adempimento del servizio o sia consentito per altri motivi, in particolare per quanto riguarda la legge sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati e sul loro trattamento sono disponibili nella nostra informativa sulla privacy all'indirizzo <https://www.sorba.ch/datenschutz>.

## **13. Remunerazione, condizioni di pagamento ed adeguamenti dei prezzi**

**13.1** A fronte della fornitura dei Servizi contrattuali, il CLIENTE dovrà a SORBA un corrispettivo nella misura indicata nella Proposta di Soluzione (il "**Corrispettivo**").

**13.2** Ove possibile, SORBA fatturerà al CLIENTE il compenso per le prestazioni contrattuali in anticipo. SORBA fatturerà al CLIENTE un canone annuo proporzionale per il periodo di avviamento come definito nel paragrafo 14.1, dopo l'inizio del contratto come previsto dal paragrafo 14.1.

**13.3** Il CLIENTE accetta che le fatture vengano create ed inviate esclusivamente in formato elettronico. Resta salvo il diritto di SORBA di inviare le fatture anche per posta.

**13.4** Tutti i prezzi concordati sono prezzi netti più l'IVA prevista per legge.

**13.5** Le fatture emesse da SORBA devono essere pagate senza detrazioni immediatamente dopo il loro ricevimento. Il CLIENTE si impegna a pagare le fatture entro venti (20) giorni dalla data della fattura. Le fatture che non vengono contestate per iscritto entro il termine di pagamento (come definito nel paragrafo 1.2) si considerano accettate.

**13.6** Senza pregiudizio di ulteriori diritti, SORBA ha il diritto di trattenere le prestazioni contrattuali in caso di mancato pagamento da parte del CLIENTE, fino al pagamento degli importi dovuti da parte del CLIENTE.

**13.7** Non è consentito compensare i crediti del CLIENTE con i crediti di SORBA. SORBA è autorizzata a compensare i crediti del CLIENTE con i crediti di SORBA nei confronti del CLIENTE.

**13.8** Nel corso della durata del contratto, SORBA ha il diritto di adeguare la remunerazione concordata per il futuro (in ogni caso per l'anno solare iniziato)

in linea con l'inflazione o con l'aumento dei prezzi di hardware/software di fornitori terzi. SORBA farà valere tale diritto mediante comunicazione al CLIENTE via e-mail, lettera o online [piattaforma SORBA] nel mese di gennaio dell'anno solare corrispondente. Fa fede l'indice nazionale dei prezzi al consumo, indice di base 2010 = 100 punti. Qualsiasi adeguamento dei prezzi si baserà sui principi di calcolo dell'Ufficio Federale di Statistica e del suo calcolatore di inflazione ([http://www.portal-stat.admin.ch/liik\\_rech-ner/d/liik\\_rechner.htm](http://www.portal-stat.admin.ch/liik_rech-ner/d/liik_rechner.htm)). Se il CLIENTE non è d'accordo con l'adeguamento dei prezzi, ha il diritto di recedere dal contratto alla fine dell'anno solare (in conformità con il paragrafo 14.3).

#### **14. Entrata in vigore, durata del contratto e recesso**

**14.1** Il rispettivo contratto entrerà in vigore alla data di controfirma della soluzione proposta in conformità con il paragrafo 2.2, a meno che nella soluzione proposta non sia specificata un'altra data per l'inizio del contratto ("**inizio del contratto**").

**14.2** Nella misura in cui il contratto preveda l'obbligo di fornire prestazioni contrattuali continuative, l'obbligo di farlo ed il corrispondente obbligo di remunerazione del CLIENTE decorrono dal giorno di inizio del contratto.

**14.3** Se il contratto prevede l'obbligo di fornire servizi contrattuali continuativi, si applica una durata iniziale fissa fino al 31 dicembre dell'anno successivo all'inizio del contratto. Successivamente, il contratto viene automaticamente prorogato per periodi di rinnovo successivi di un (1) anno solare ciascuno, a meno che non venga disdetto da una delle parti tramite lettera raccomandata con un preavviso di tre (3) mesi alla fine di un anno solare.

**14.4** Ci si riserva il diritto di risolvere il contratto per giusta causa.

**14.5** SORBA ha il diritto di risolvere il contratto o parti del contratto per giusta causa in qualsiasi momento e con effetto immediato. Un motivo importante per la risoluzione immediata del contratto da parte di SORBA si ha in particolare se (i) il CLIENTE commette una violazione di un obbligo contrattuale sostanziale e non cessa o non pone rimedio a tale violazione del contratto, descritta da SORBA al CLIENTE entro trenta (30) giorni dall'avvertimento di SORBA; (ii) il CLIENTE è inadempiente nel pagamento e non effettua il pagamento entro il termine di pagamento fissato nel secondo sollecito, anche dopo due solleciti; (iii) il CLIENTE è minacciato di procedura fallimentare (come da registro delle esecuzioni) da parte di terzi; o (iv) viene avviata una procedura fallimentare contro il CLIENTE. Il sollecito non richiede alcuna forma e può v e n i r inviato ad esempio anche per e-mail.

**14.6** Con la risoluzione del contratto relativo alla licenza del software SORBA decade ogni diritto di utilizzo del software SORBA da parte del CLIENTE. Il CLIENTE è tenuto a restituire a SORBA il software SORBA e le sue eventuali copie immediatamente e senza che ciò gli venga richiesto e/o a cancellarle dalla propria memoria. È escluso il recupero dei canoni e dei compensi già pagati.

**14.7** Nonostante la risoluzione del rispettivo contratto, gli obblighi di cui ai paragrafi 7.1 (diritto di revisione), 12.1 (riservatezza) e 12.3 (licenza dei dati e protezione dei dati [in caso di fornitura temporanea]) non decadono.

**14.8** Le condizioni del presente paragrafo si applicano di conseguenza alle cancellazioni parziali di singoli moduli o componenti del software SORBA ed alla cancellazione di singole prestazioni contrattuali ai sensi del paragrafo 3.3.

#### **15. Modifiche ai termini ed alle condizioni**

**15.1** SORBA si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni in qualsiasi momento. Tali modifiche vengono apportate in particolare per tener conto di modifiche legali, di nuove circostanze tecniche o cambiamenti nell'offerta di servizi della SORBA.

**15.2** SORBA informerà il CLIENTE di modifiche significative ai termini e alle condizioni tramite e-mail, lettera o online [piattaforma SORBA].

**15.3** Se il CLIENTE non è d'accordo con le modifiche, ha il diritto di opporsi per iscritto entro trenta (30) giorni dal ricevimento della notifica (ai sensi del paragrafo 12). In tal caso, SORBA ha il diritto di risolvere il contratto senza preavviso a partire dalla data di entrata in vigore dei termini e delle condizioni modificate.

**15.4** Se il CLIENTE non si oppone entro il suddetto termine, i termini e le condizioni modificati si considerano accettati.

#### **16. Disposizioni finali**

**16.1** I presenti termini e condizioni e la soluzione proposta o il contratto riflettono pienamente gli accordi in essere tra le parti in merito all'oggetto del contratto; non sono stati presi accordi verbali o altri accordi accessori.

**16.2** Se una disposizione di questi termini e condizioni o del contratto dovesse risultare non valida, le altre disposizioni rimarranno inalterate. La disposizione non valida sarà sostituita da una disposizione valida che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione originale.

**16.3** La cessione del presente contratto da parte del CLIENTE a terzi richiede il preventivo consenso scritto di SORBA ai sensi del paragrafo 1.2. SORBA è autorizzata a trasferire il contratto a società ad essa affiliate senza il consenso

del cliente.

**16.4** I termini e le condizioni/il contratto sono soggetti al diritto materiale svizzero ad esclusione delle disposizioni della Convenzione di Vienna sulla vendita di merci (Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci, RS 0.221.211.1)

**16.5** Il foro competente per entrambe le parti e per tutti i reclami è la sede legale di SORBA. SORBA è altresì autorizzata ad agire presso il domicilio del CLIENTE.

#### **17. Regolamenti speciali per la fornitura permanente di software**

**17.1** Nella misura in cui la soluzione proposta preveda il trasferimento permanente del software (acquisto di licenze software), prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo 17.

**17.2** SORBA concede al CLIENTE un diritto non esclusivo, non trasferibile, non sub-licenziabile e perpetuo di utilizzare il software SORBA indicato nella soluzione proposta (solo in codice oggetto) in conformità al contratto. SORBA fornirà al CLIENTE il software SORBA per la relativa installazione presso la sede del CLIENTE. SORBA non deve al CLIENTE alcun altro servizio oltre alla vendita della licenza del software SORBA (in particolare nessun servizio quale l'interfaccia SIA 451 o l'assistenza ai fornitori).

**17.3** Gli aggiornamenti software di cui al paragrafo 9 non sono dovuti. Il diritto del CLIENTE a ricevere tali servizi richiede la stipula di un relativo contratto di manutenzione tra SORBA ed il CLIENTE.

#### **18. Regolamenti speciali per le licenze software temporanee**

**18.1** Nella misura in cui la soluzione proposta preveda la fornitura temporanea di software, prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo 18.

**18.2** SORBA concede al CLIENTE un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile, limitato nel tempo alla durata del contratto, di utilizzare il software SORBA indicato nella soluzione proposta (esclusivamente in codice oggetto) per gli scopi di utilizzo previsti dal contratto. SORBA fornirà al CLIENTE il software SORBA per l'installazione presso la sede del CLIENTE. Il funzionamento SaaS da parte di SORBA non è dovuto.

**18.3** Nell'ambito delle prestazioni contrattuali, a SORBA spetta l'onere nei confronti del CLIENTE dell'eliminazione degli errori ai sensi del paragrafo 8 e gli aggiornamenti del software ai sensi del paragrafo 9.

#### **19. Normativa speciale Software-as-a-Service ("SaaS")**

**19.1** Nella misura in cui la soluzione proposta preveda la fornitura come Software-as-a-Service, prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo

**19.2** SORBA concede al CLIENTE un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile, limitato nel tempo alla durata del contratto, di utilizzare il software SORBA indicato nella soluzione proposta (esclusivamente in codice oggetto) per gli scopi di utilizzo previsti dal contratto. SORBA gestirà il software SORBA per il CLIENTE come parte di un'operazione SaaS.

**19.3** Nell'ambito delle prestazioni contrattuali, a SORBA spetta l'onere nei confronti del CLIENTE della correzione dei difetti in conformità con il paragrafo 8 e gli aggiornamenti del software in conformità con il paragrafo 9.

**19.4** SORBA assicura la disponibilità del sistema al meglio delle sue possibilità in conformità con il paragrafo 8.11.

#### **20. Normativa speciale sull'outsourcing**

**20.1** Qualora la soluzione proposta preveda la fornitura di servizi in outsourcing da parte di SORBA, prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo 20. Per quanto riguarda l'outsourcing, esistono due varianti: il CLIENTE affida a SORBA il funzionamento del software SORBA con un hosting condiviso (variante A) o con un proprio server (variante B).

**20.2** Variante A: Outsourcing del software SORBA con hosting condiviso  
SORBA concede al CLIENTE un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile e limitato nel tempo alla durata del contratto, di utilizzare il software SORBA indicato nella soluzione proposta (esclusivamente in codice oggetto) per gli scopi di utilizzo previsti dal contratto. SORBA gestirà il software SORBA per il CLIENTE come parte di un'operazione SaaS. Il software di terze parti non potrà essere gestito su server condivisi.

**20.3** Nell'ambito delle prestazioni contrattuali a SORBA spetterà l'onere nei confronti del CLIENTE dell'eliminazione degli errori ai sensi del paragrafo 8 e gli aggiornamenti del software ai sensi del paragrafo 9.

**20.4** SORBA assicura la disponibilità del sistema al meglio delle sue possibilità in conformità al paragrafo 8.11.

**20.5** Opzione B: Outsourcing del software SORBA con server proprio  
SORBA concede al CLIENTE un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile e limitato nel tempo alla durata del contratto, di utilizzare il software SORBA indicato nella soluzione proposta (esclusivamente in codice oggetto) per gli scopi di utilizzo previsti dal contratto. SORBA gestirà il software



SORBA per il CLIENTE come parte di un'operazione SaaS.

**20.6** SORBA mette a disposizione del CLIENTE una propria server farm dedicata al desktop remoto. È possibile installare software di terze parti, tuttavia SORBA non si assume alcuna garanzia o responsabilità per il loro funzionamento (si vedano in particolare i paragrafi 11.3j), 11.3k), 11.3l) e 11.5)).

**20.7** Il CLIENTE conferma di essere in possesso delle corrette licenze d'uso per tutti i prodotti software esternalizzati.

**20.8** Per tutti gli interventi di manutenzione ed aggiornamento del software sull'infrastruttura informatica del CLIENTE SORBA fatturerà al costo secondo il listino prezzi di SORBA in vigore al momento dell'ordine.

## **21. Regolamento speciale cloud ("mySORBA")**

**21.1** Nella misura in cui la soluzione proposta preveda la fornitura di servizi cloud da parte di SORBA, prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo 21. Ciò include in particolare i servizi di archiviazione dati di mySORBA.

**21.2** SORBA concede al CLIENTE un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile e limitato nel tempo alla durata del contratto, di utilizzare il software SORBA indicato nella soluzione proposta (esclusivamente in codice oggetto) per gli scopi di utilizzo previsti dal contratto. SORBA gestirà il software SORBA per il CLIENTE come parte di un'operazione SaaS.

**21.3** Nell'ambito delle prestazioni contrattuali, a SORBA spetterà l'onere nei confronti del CLIENTE dell'eliminazione degli errori ai sensi del paragrafo 8 e degli aggiornamenti del software ai sensi del paragrafo 9.

**21.4** Ogni utente con licenza ha a disposizione 5 GB di spazio di archiviazione.

**21.5** SORBA garantisce inoltre la disponibilità delle capacità di memoria e di trasferimento dati necessari.

**21.6** SORBA crea backup giornalieri dei dati ed i relativi dati vengono salvati per sei mesi. Su richiesta, SORBA invia al CLIENTE l'intera documentazione su un supporto dati a pagamento.

**21.7** SORBA esegue gli interventi di manutenzione periodica sul cloud il secondo sabato di ogni mese, se possibile. I tempi di assistenza influiscono sull'utilizzo dei programmi, ma sono sempre i più brevi possibili.

**21.8** L'utilizzo di dispositivi di tracciamento è un prerequisito per l'utilizzo del modulo in mySORBA. SORBA può procurare i dispositivi per il CLIENTE, ma non si assume alcuna garanzia, bensì è responsabile solo dell'approvvigionamento dei dispositivi ordinati. Per quanto riguarda l'utilizzo di dispositivi di terzi, si applicano le disposizioni o le esclusioni di responsabilità della Parte generale, in particolare ai sensi dei paragrafi 11.3j), 11.3k) e 11.3l) e 11.5, in base ai quali SORBA respinge tutti i diritti di garanzia o di responsabilità, relativi all'utilizzo dei dispositivi di terzi acquistati ed alle forniture di dati del produttore del dispositivo. Tutti i diritti di garanzia o di responsabilità per i dispositivi acquistati da SORBA per il CLIENTE devono essere fatti valere direttamente presso il venditore o il fornitore dei dispositivi acquistati.

## **22. Norme speciali relative alla manutenzione**

**22.1** Nella misura in cui la soluzione proposta preveda la manutenzione del software SORBA da parte di SORBA, prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo 22. Esistono due varianti per quanto riguarda la manutenzione: la manutenzione del software (variante A) e/o il service desk (variante B).

**22.2 Manutenzione del software:** l'oggetto dei servizi contrattuali sono gli aggiornamenti del software in conformità con il paragrafo 9.

**22.3** SORBA garantisce il trasferimento dei dati precedenti del CLIENTE, se tecnicamente possibile. La preparazione dei dati non è compresa nel contratto di manutenzione.

**22.4** Il CLIENTE può segnalare gli errori che si verificano dopo un aggiornamento di SORBA durante l'orario di servizio, in conformità con il paragrafo 8.11.

**22.5** SORBA correggerà i messaggi di errore riproducibili entro un periodo di tempo ragionevole o con il successivo aggiornamento.

**22.6 Service Desk:** Il Service Desk è a disposizione dei CLIENTI con contratto di Service Desk, durante gli orari di servizio come da paragrafo 8.11. Il Service Desk risponde a domande specifiche relative al programma.

**22.7** Il Service Desk è riservato alle emergenze e non può sostituire la formazione necessaria e la partecipazione a corsi specifici per il programma, o a servizi specifici per l'azienda, come ad esempio gli interventi di configurazione.

## **23. Regolamenti speciali per i servizi**

**23.1** Nella misura in cui la soluzione proposta preveda la fornitura di servizi da parte di SORBA, prevalgono le seguenti disposizioni del presente paragrafo 23.

**23.2** SORBA fornirà i servizi previsti con accuratezza e professionalità.

**23.4** SORBA fatturerà i servizi sulla base del tempo e del materiale, in conformità al listino prezzi di SORBA in vigore al momento dell'ordine.

**23.5** Se necessario, SORBA svilupperà adattamenti personalizzati del software

SORBA. In questo caso, il CLIENTE pagherà lo sviluppo in base al tempo ed al materiale secondo il listino prezzi di SORBA in vigore al momento dell'ordine. Il CLIENTE dovrà inoltre stipulare un contratto di manutenzione per la manutenzione degli adattamenti personalizzati.

*Le presenti condizioni generali sono tradotte dal tedesco. In caso di discrepanze tra le varie traduzioni delle condizioni generali, fa fede la versione tedesca delle condizioni generali.*