



# Condizioni di contratto

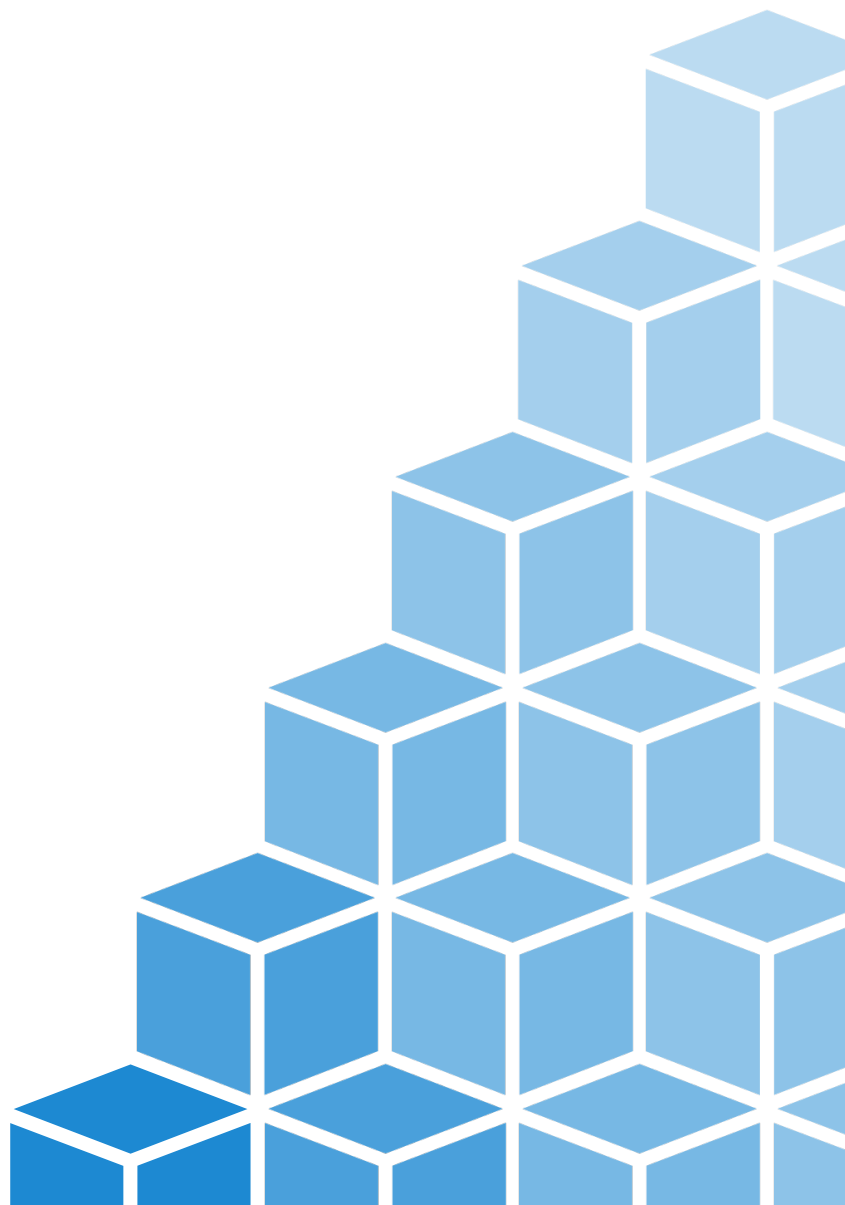
Condizioni generali di contratto

Manutenzione del software

Outsourcing

mySORBA Cloud

Termini di licenza



## Condizioni generali di contratto (stato 1.1.2024)

SORBA EDV AG e SORBA INFORMATIQUE SA, di seguito denominate SORBA, vendono il software di licenza del CLIENTE, servizi di outsourcing, hardware (di seguito denominati "Prodotti") e servizi.

1. Prestazione o consegna possono subire dei ritardi dovuti a circostanze non note al momento dell'ordine o della firma del contratto o che non possono essere influenzate in altro modo da SORBA, alla data approssimativamente indicata nel contratto al luogo di prestazione oppure ubicazione ivi stabilito.
2. SORBA concede al CLIENTE una licenza non esclusiva e non trasferibile per l'utilizzo del software specificato nel contratto su una configurazione hardware. Inoltre, le condizioni di licenza del licenziante si applicano se il licenziatario è la stessa SORBA. I diritti di proprietà e i diritti d'autore appartengono esclusivamente alla SORBA o al licenziante. Il CLIENTE si impegna a non rendere questo software accessibile a terzi.
3. l'uso e il controllo del software e dei prodotti sono a cura del CLIENTE e vengono eseguiti sotto la sua responsabilità. In particolare, il CLIENTE è responsabile del backup dei dati e dei programmi (se non diversamente concordato).
4. Il CLIENTE si impegna a pagare le fatture al netto entro 20 giorni dalla data di fatturazione (salvo diverso accordo). Le fatture non contestate per iscritto entro il termine di pagamento si considerano accettate.
5. in caso di ritardo nei pagamenti, di fallimento o di moratoria concordataria, la SORBA ha il diritto di non eseguire le prestazioni che le incombono in virtù del contratto fino al saldo dei suoi crediti.
6. La SORBA fornisce le seguenti garanzie per i prodotti a partire dalla data di consegna per il periodo di tempo specificato nel contratto:

Hardware: garanzia del deposito secondo le condizioni del produttore.

Software, se il licenziatario è la stessa SORBA: secondo le condizioni del licenziante.

7. Garanzia per il software prodotto da SORBA: SORBA fornisce servizi per l'eliminazione dei difetti che il CLIENTE segnala entro 3 mesi dall'installazione del software. Ulteriori garanzie possono essere concordate con un contratto di manutenzione del software. Il CLIENTE deve comunicare immediatamente alla SORBA eventuali difetti per iscritto e in modo documentato affinché possano essere riprodotti sul sistema. Il CLIENTE deve collaborare gratuitamente per eliminare i difetti in misura ragionevole.

Il CLIENTE avrà inizialmente solo il diritto alla riparazione del difetto.

La fornitura di una versione corretta o la dimostrazione di una soluzione alternativa per aggirare o eliminare l'errore è considerata la correzione del difetto.

8. La SORBA risponde solo per il risarcimento dei danni diretti alle persone e alle cose di cui è responsabile e che sono stati comprovati dal CLIENTE, fino ad un importo massimo del 50% della remunerazione annuale concordata del contratto. Per meri danni patrimoniali, l'indennizzo è limitato a un massimo di CHF 20'000.- per sinistro. La SORBA non si assume la responsabilità per danni che superano tale limite.

È esclusa la garanzia in caso di difetti e malfunzionamenti per i quali la SORBA non è responsabile.

È esclusa qualsiasi responsabilità derivante dall'utilizzo dei moduli software concessi in licenza, per i risultati ottenuti e per danni indiretti o conseguenti, quali perdite di profitto, risparmi non realizzati, spese aggiuntive del CLIENTE o richieste di risarcimento da parte di terzi.

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

Per l'impostazione dei programmi, in particolare la contabilità salariale e la contabilità finanziaria, SORBA fornisce gratuitamente i modelli di configurazione. Su richiesta, SORBA fornirà la documentazione di questo modello al momento dell'installazione. Tuttavia, poiché i requisiti legali possono cambiare o le necessità del CLIENTE sono diverse, il contenuto delle strutture proposte deve essere attentamente controllato dal CLIENTE.

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

- Danni derivanti da errori di telecomunicazione tra il CLIENTE e SORBA



- Danni dovuti alla mancanza o alla perdita totale dell'alimentazione elettrica presso il CLIENTE e/o SORBA.
- da un uso non corretto da parte del CLIENTE, compreso l'uso non corretto dei programmi.
- Danni causati dal fatto che non sono state adottate misure di sicurezza non corrispondenti allo stato dell'arte contro l'intervento di terzi non autorizzati o il danneggiamento dei sistemi informatici da parte di virus informatici.
- Danni causati dalla mancanza di disponibilità e dalle strozzature della capacità del sistema da parte del CLIENTE.
- Danni da perdita di dati.
- Danni causati da interruzioni dell'attività per cause di forza maggiore (incluso l'attacco informatico).
- Danni in caso di guasto tramite prodotti di terzi o di fornitori terzi.

Nessuna responsabilità o diritto a risarcimento danni di qualsiasi tipo deriva da consigli e informazioni verbali, che si intendono escluse per quanto giuridicamente possibile.

La licenza dei dati di cui gli autori sono associazioni (ad es. SSIC o CRB) o altri fornitori avviene sotto forma di contratto dati tra il CLIENTE e il fornitore interessato. Il trattamento dei dati è a cura di SORBA. La SORBA non è responsabile della correttezza dei dati (ad es. informazioni e prezzi). L'esattezza dei dati deve essere verificata dal CLIENTE. I reclami relativi all'esattezza dei dati devono essere fatti valere presso il fornitore interessato (partner contrattuale) sulla base del contratto sui dati.

La SORBA risponde nell'ambito delle disposizioni di legge in materia di responsabilità civile per danni a persone e danni materiali causati intenzionalmente o per grave negligenza nei confronti del CLIENTE da parte della SORBA, dei suoi dipendenti o di terzi incaricati dalla SORBA. Ciò vale sia per la responsabilità contrattuale che extracontrattuale. La responsabilità per negligenza lieve è espressamente esclusa.

9. La riesportazione dei prodotti è vietata in virtù di un impegno assunto con il Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca. Esso è trasferito al CLIENTE.
10. SORBA raccoglie, elabora e utilizza i dati personali del cliente senza ulteriore consenso, nella misura in cui sono necessari per la stipula e l'esecuzione del contratto, per i requisiti di legge e per la fatturazione. I dati non saranno trasmessi a terzi, a meno che il Cliente non acconsenta espressamente al trasferimento o sia assolutamente necessario per l'esecuzione del servizio. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati e sul trattamento dei dati si trovano nella nostra politica sulla privacy all'indirizzo <https://www.sorba.ch/datenschutz>.
11. I prezzi sono soggetti a modifiche senza preavviso.
12. Le modifiche contrattuali e gli accordi accessori devono essere formulati per iscritto.
13. Tutte le informazioni contenute nella relazione annuale del CLIENTE che non sono generalmente accessibili o note sono trattate in modo riservato.
14. Foro competente per entrambe le parti e tutte le pretese è la sede legale della SORBA. La SORBA ha inoltre il diritto di adire le vie legali presso il domicilio del licenziatario.



# Manutenzione del software

I nostri servizi contrattuali coprono due punti principali:

## A. Manutenzione del software:

I programmi di costruzione SORBA vengono regolarmente adattati alle più recenti esigenze dei clienti, migliorati e ulteriormente sviluppati con l'evolversi degli standard. Con questo contratto, SORBA garantisce che avrete sempre a vostra disposizione le ultime versioni del programma, senza dovervi preoccupare dei dettagli. È prevista la consegna annuale di un aggiornamento del programma.

## B. Linea telefonica diretta:

La hotline vi permette di ottenere informazioni e assistenza nel più breve tempo possibile con i nostri programmi EED in caso di domande degli utenti.

### 1. Servizi e obblighi della SORBA

- 1.1 Gli aggiornamenti vengono inviati annualmente con un programma di installazione o tramite trasmissione dati. Se possibile, eventuali vostri suggerimenti per l'ulteriore sviluppo dei programmi saranno implementati negli aggiornamenti. Inoltre, tutti i programmi sono adattati in modo tale da essere conformi agli standard più recenti (CRB CPN, dati delle associazioni e disposizioni di legge obbligatorie). Contemporaneamente, si garantisce la possibilità di trasferire i dati precedenti, se tecnicamente possibile. La preparazione dei dati non è inclusa nel contratto di manutenzione del software.
- 1.2 I messaggi di errore che sono stati comunicati per iscritto alla SORBA e che sono riproducibili vengono corretti entro un periodo di tempo ragionevole o al successivo aggiornamento (l'errore deve essere chiaramente documentato, ad esempio con una schermata).
- 1.3 La hotline serve a rispondere a puntuali domande specifiche riguardanti il programma. Può essere chiamata durante il normale orario d'ufficio alla SORBA. Il nostro obiettivo è rispondere immediatamente a queste domande. Qualora ciò non fosse possibile, la SORBA cercherà di rispondere entro 24 ore.

### 2. Prestazioni non coperte dalla SORBA

- 2.1. Gli errori causati dal sistema operativo, dall'hardware, dai driver hardware o dai collegamenti dati non possono essere eliminati.
- 2.2. Nonostante una programmazione accurata e test approfonditi, gli errori del software non possono mai essere completamente esclusi. Tuttavia, ad essi sarà posto rimedio conformemente ai punti 1.1 e 1.2.
- 2.3. Le spese derivanti da interventi sul sistema operativo, forza maggiore o altre influenze esterne vengono addebitate.
- 2.4. La Hotline è riservata alle emergenze e non può sostituire la necessaria formazione o la partecipazione a corsi o servizi specifici per servizi specifici dell'azienda, come ad esempio lavori di installazione!
- 2.5. La SORBA è responsabile solo per il risarcimento dei danni diretti a persone e cose da essa causati e comprovati dal CLIENTE, fino ad un importo massimo del 50% della remunerazione annua concordata del contratto di manutenzione del software. Per meri danni patrimoniali, l'indennizzo è limitato a un massimo di CHF 20'000.- per sinistro. La SORBA non si assume la responsabilità per danni che superano tale limite.



È esclusa la garanzia per difetti e malfunzionamenti per i quali la SORBA non è responsabile.

È esclusa qualsiasi responsabilità derivante dall'utilizzo dei moduli software concessi in licenza, per i risultati ottenuti e per danni indiretti o conseguenti, quali perdite di profitto, risparmi non realizzati, spese aggiuntive del CLIENTE o pretese di terzi.

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

SORBA mette gratuitamente a disposizione dei modelli per la configurazione dei programmi, in particolare la contabilità salariale e la contabilità finanziaria. Su richiesta, SORBA fornirà la documentazione di questo modello al momento dell'installazione. Tuttavia, poiché i requisiti di legge possono cambiare o le esigenze del CLIENTE sono diverse, il contenuto della configurazione proposta deve essere attentamente controllato dal CLIENTE.

In particolare, la SORBA non si assume alcuna responsabilità o obbligo nei seguenti casi:

- Danni causati da errori nelle telecomunicazioni tra il CLIENTE e SORBA.
- Danni causati da un uso non corretto da parte del CLIENTE, compreso l'uso non corretto dei programmi.
- Danni materiali e danni derivanti dal deterioramento fisico di un oggetto.
- Danni causati dal fatto che non sono state adottate misure di sicurezza non corrispondenti allo stato dell'arte contro l'intervento di terzi non autorizzati o il danneggiamento dei sistemi informatici da parte di virus informatici.
- Danni causati dalla mancanza di disponibilità e dalle strozzature della capacità del sistema da parte del CLIENTE.
- Danni da perdita di dati.
- Danni causati da interruzioni dell'attività per cause di forza maggiore.

Nessuna responsabilità o diritto a risarcimento danni di qualsiasi tipo deriva da consigli e informazioni verbali; queste sono da considerarsi escluse per quanto giuridicamente possibile.

La SORBA risponde nell'ambito delle disposizioni di legge in materia di responsabilità civile per danni a persone e danni materiali causati intenzionalmente o per grave negligenza nei confronti del CLIENTE da parte della SORBA, dei suoi dipendenti o di terzi incaricati dalla SORBA. Ciò vale sia per la responsabilità contrattuale che extracontrattuale. La responsabilità per negligenza lieve è espressamente esclusa.

### 3. Risoluzione del contratto

- 3.1. Se il presente contratto non viene disdetto con lettera raccomandata al più tardi tre mesi prima della fine dell'anno civile, esso continua tacitamente per un anno. Le stesse condizioni valgono anche per le risoluzioni parziali.

### 4. Varie

- 4.1. In caso di ritardo nel pagamento, fallimento o moratoria concordataria, la SORBA ha il diritto di non eseguire le prestazioni che le incombono in virtù del contratto fino al saldo dei suoi crediti.
- 4.2. Successive modifiche delle spese o dei moduli software concessi in licenza danno diritto alla SORBA di adeguare il prezzo contrattuale nel corso del periodo contrattuale. Le tasse e gli oneri legali attuali o futuri derivanti dal possesso del software ai sensi del presente contratto sono in ogni caso a carico del licenziatario.
- 4.3. I tassi di remunerazione per la manutenzione del software possono essere modificati una volta per anno civile; ogni modifica viene annunciata sulla fattura annuale per l'anno successivo. Deve essere rispettato un termine di notifica di 6 mesi.
- 4.4. Valgono le condizioni generali della SORBA (stato 1.1.2024).
- 4.5. Foro competente per entrambe le parti e per tutte le pretese è la sede legale della SORBA. La SORBA ha inoltre il diritto di adire le vie legali presso il domicilio del licenziatario.



# Outsourcing

## 1. Basi di licenza

- 1.1. Il CLIENTE trasferisce a SORBA la responsabilità nell'uso dei prodotti di seguito elencati, esternalizzando le proprie attività informatiche nel settore del software.
- 1.2. Il CLIENTE conferma di disporre dei corretti diritti di licenza per tutti i prodotti software in outsourcing. Tutti i lavori di manutenzione e aggiornamento del software per i prodotti software esternalizzati in aggiunta ai programmi SORBA saranno offerti e fatturati in base al tempo e al materiale.
- 1.3. Il CLIENTE è proprietario delle licenze software SORBA e dei relativi contratti di utilizzo dei dati. Il CLIENTE dispone di sufficienti licenze d'uso per i prodotti software ulteriormente esternalizzati. Il presupposto per l'esternalizzazione dell'uso del software SORBA è un contratto di manutenzione del software.  
L'helpdesk per l'applicazione software SORBA è coperto dal contratto di manutenzione del software.

Le licenze software e di dati, i contratti di manutenzione e la preparazione dei dati vengono fatturati separatamente. Se vengono installati altri pacchetti software su questa base, si applicano le condizioni di licenza e di garanzia del produttore.

## 2. Livello dei servizi

- 2.1. Per i nuovi clienti, SORBA parametrizza il software in base all'ordine. I dati e la parametrizzazione per gli utenti SORBA esistenti vengono trasferiti al nuovo sistema. Questi servizi saranno effettuati secondo un'offerta separata.
- 2.2. Si garantisce che il CLIENTE lavora sempre con le ultime versioni ufficiali di SORBA. Dati attuali dell'associazione saranno resi accessibili dalla SORBA immediatamente dopo la loro disponibilità (e in base alle licenze dati esistenti e le spese di preparazione dei dati).  
Ogni utente dispone di 5 GB di spazio di archiviazione.  
Il sistema è basato sulla tecnologia Microsoft Terminal Server.  
Prerequisito sistema operativo locale: versione attuale del Remote Desktop.

## 3. Norme di funzionamento

- 3.1. SORBA garantisce la disponibilità del sistema come segue:  
Durante l'orario di lavoro: 7.30-12.00; 13.30-17.30: intervento immediato in caso di malfunzionamento. SORBA garantisce che durante queste ore almeno 1 tecnico è sempre sul posto (presso il server).
- 3.2. La linea di comunicazione tra il CLIENTE e SORBA deve essere garantita dal fornitore di telecomunicazioni.
- 3.3. La SORBA non si assume alcuna responsabilità o garanzia per la disponibilità e la qualità delle linee. Lo standard minimo richiesto è 10 Mbit/s /utente (Up- e Download).
- 3.4. SORBA garantisce la disponibilità delle capacità di stoccaggio e di trasmissione dati necessarie.
- 3.5. SORBA crea backup giornalieri dei dati. I dati vengono archiviati per 6 mesi. Su richiesta, SORBA invierà al CLIENTE tutti i dati del cliente su un supporto dati dietro un contributo alle spese.
- 3.6. I dati del CLIENTE saranno trattati con assoluta riservatezza.
- 3.7. I requisiti minimi di sistema fanno parte del GTC. SORBA informerà il CLIENTE sui requisiti minimi di sistema. Questi vengono costantemente adattati da SORBA e possono essere richiamati sotto il link specificato.

<https://support.sorba.ch/hc/de/articles/360000758665>

## 4. Lavori di servizio



4.1. La SORBA effettuerà un servizio regolare, se possibile, il secondo sabato di ogni mese. Durante i lavori di servizio, che saranno il più breve possibile, non si potrà lavorare con i programmi.

## 5. Doveri del CLIENTE

- 5.1. Il CLIENTE è responsabile di fornire i terminali PC dotati dei requisiti minimi del sistema terminale più recente e la connessione a Internet.
- 5.2. Il CLIENTE dovrà fornire a SORBA i driver originali di stampa richiesti.
- 5.3. Su richiesta, e dietro pagamento, SORBA mette a disposizione tecnici per l'installazione dei terminali del PC, delle stampanti e dei collegamenti di rete.
- 5.4. La SORBA comunicherà al CLIENTE con 3 mesi di anticipo qualsiasi modifica dei requisiti minimi.

## 6. Remunerazione, fatturazione e modalità di pagamento

- 6.1. La tassa annuale viene addebitata annualmente con un anno di anticipo. Il termine di pagamento è di 20 giorni netti. La fattura è emessa il 1o gennaio di ogni anno civile. Se l'esternalizzazione inizia nel corso dell'anno, entro il 31.12 verrà emessa una fattura pro rata. La scadenza del contratto è il 31.12. dell'anno in corso.
- 6.2. I tassi di remunerazione per l'esternalizzazione possono essere modificati una volta per anno civile; ogni modifica viene annunciata sulla fattura annuale per l'anno successivo. Deve essere rispettato un termine di notifica di 6 mesi.
- 6.3. I prezzi si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto prevista dalla legge.

## 7. Prestazioni al di fuori del contratto

- Tassa d'installazione una tantum per un nuovo utente SORBA/Microsoft Office, CHF 105.-
- Tassa una tantum per l'impostazione di un account e-mail (senza trasferimento dati), CHF 110.-
- Tassa una tantum per l'impostazione di un account e-mail (con trasferimento dati contatti/calendario), CHF 105.-
- Modifiche con l'utente esistente, CHF 105.-
- Rispristino dati da backup, CHF 105.-
- Dati - backup - disco rigido (fino a 500 GB), CHF 164.- / spedizione e disco rigido
- Aggiornamento del sistema operativo "own server", in base alle ore di lavoro e ai costi di licenza, CHF 210.-/h

I seguenti lavori possono essere eseguiti anche dal CLIENTE o da uno specialista esterno:

- Installazione del desktop remoto su un PC appena acquistato, CHF 105.-
- Installazione di driver per le stampanti appena acquistate, CHF 105.-
- Installazioni su dispositivi più vecchi; secondo le ore di lavoro; CHF 210.-/h
- Ulteriori lavori riguardanti l'hardware locale; secondo le ore di lavoro; CHF 210.-/h

## 8. Garanzia / Sicurezza

- 8.1. Il CLIENTE può far valere i difetti in qualsiasi momento. Il CLIENTE deve comunicare immediatamente alla SORBA eventuali difetti per iscritto e in modo documentato affinché possano essere riprodotti sul sistema. Il CLIENTE deve collaborare gratuitamente per eliminare i difetti in misura ragionevole e concedere l'accesso al terminale.
- 8.2. Il CLIENTE avrà inizialmente solo diritto alla riparazione del difetto.
- 8.3. SORBA ha adottato tutte le più moderne misure di sicurezza, in particolare per quanto riguarda l'individuazione e la prevenzione delle frodi. Tuttavia, né SORBA né il CLIENTE possono garantire una sicurezza assoluta. Il dispositivo utente



del CLIENTE (computer, notebook, smartphone mobile, ecc.) fa parte del sistema, ma è fuori dal controllo di SORBA e può diventare un punto debole del sistema. La SORBA non si assume pertanto alcuna responsabilità in particolare per l'uso dei dispositivi di utilizzo.

SORBA consiglia al CLIENTE di stipulare un'assicurazione informatica. Tale assicurazione può fornire una protezione finanziaria e tecnica contro vari rischi informatici, come ad esempio attacchi informatici all'infrastruttura informatica del CLIENTE, che esula dai servizi contrattuali, o al fornitore esterno di servizi (SORBA) che rendono temporaneamente o permanentemente indisponibili i dati del CLIENTE o l'accesso a SORBA temporaneamente o permanentemente impossibile a causa di un attacco informatico. Per quanto riguarda la copertura assicurativa, occorre prestare particolare attenzione al fatto che il fornitore esterno di servizi è coperto in caso di carenze di sicurezza se queste comportano la perdita o l'indisponibilità dei propri dati o rendono impossibile l'accesso ai servizi. Il CLIENTE è tenuto a informarsi sulle condizioni e sui costi di tale assicurazione e a stipularla, se necessario.

Nell'ambito delle proprie misure di sicurezza, SORBA ha il diritto di adottare in qualsiasi momento, a propria discrezione e senza informare preventivamente il CLIENTE, misure di sicurezza quali il blocco temporaneo dell'accesso del CLIENTE. SORBA non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni di qualsiasi tipo derivanti da tali interruzioni o blocchi. SORBA ha il diritto, ma non l'obbligo, di informare il CLIENTE di eventuali carenze di sicurezza in un dispositivo del cliente che SORBA rileva nell'ambito delle sue misure di sicurezza.

- 8.4. Il CLIENTE accetta espressamente che dall'utilizzo di Internet e/o delle apparecchiature dell'utente possono derivare rischi maggiori, in particolare di seguito elencati:
- Quando si attraversano le frontiere, c'è il rischio che il dispositivo dell'utente venga confiscato (ad esempio da un'autorità). La mobilità di un dispositivo utente (mobile) aumenta anche il rischio di smarrimento o furto e quindi anche il rischio di uso improprio da parte di terzi non autorizzati.
  - Quando si utilizza Internet, esiste il rischio che dei virus o dei terzi possano penetrare nel dispositivo utente del CLIENTE e diffondersi senza autorizzazione (ad es. distruzione o spionaggio di dati di qualsiasi tipo).
  - Non è possibile escludere la creazione di caratteristiche del traffico da parte di terzi (ad es. provider Internet, servizi segreti, ecc.) sul CLIENTE, vale a dire che un terzo ha la possibilità di risalire a quando il CLIENTE ha contattato quale persona.
- 8.5. Il CLIENTE dovrà ridurre al minimo i rischi per la sicurezza derivanti dall'utilizzo di reti pubbliche e/o di un dispositivo mobile utilizzando misure adeguate. È responsabilità del CLIENTE informarsi sulle possibili misure di sicurezza e adottare le opportune precauzioni di sicurezza. Il CLIENTE è tenuto a prendere le misure adeguate per escludere, per quanto possibile, l'uso improprio e gli errori di qualsiasi tipo che possono derivare dall'uso di un dispositivo (mobile). Si esclude espressamente qualsiasi responsabilità da parte di SORBA.
- 8.6. Se la SORBA in tre tentativi non riesce a eliminare lo stesso difetto, il CLIENTE deve fissare alla SORBA un termine ragionevole non inferiore a un mese per l'eliminazione del difetto, sotto la minaccia di rinunciare all'adempimento successivo e di chiedere il risarcimento dei danni o di recedere dal contratto (Art. 107 CO).

## 9. Responsabilità

- 9.1. La SORBA risponde solo per danni diretti alle persone e alle cose causati dalla SORBA e comprovati dal CLIENTE fino ad un importo massimo del 50% della remunerazione annua concordata del contratto di outsourcing. La SORBA non risponde per danni che superano tale limite. In caso di perdite meramente finanziarie, l'indennizzo è limitato a un massimo di CHF 20'000.- per sinistro. Sono escluse ulteriori diritti, in particolare il CLIENTE non può richiedere il risarcimento dei danni indiretti.
- 9.2. È esclusa la garanzia in caso di difetti e malfunzionamenti di cui la SORBA non è responsabile.
- 9.3. In particolare, la SORBA non si assume alcuna responsabilità nei seguenti casi:
- Danni causati da errori di telecomunicazione tra CLIENTE e SORBA.





- Danni causati da un uso non corretto da parte del CLIENTE, compreso l'uso non corretto del programma.
- Danni a cose e danni derivanti dal danneggiamento fisico di un oggetto.
- Danni causati dal fatto che non sono state adottate misure di sicurezza non corrispondenti allo stato dell'arte contro l'intervento di terzi non autorizzati o il danneggiamento dei sistemi informatici da parte di virus informatici.
- Danni causati dalla mancanza di disponibilità e dalle strozzature della capacità del sistema da parte del CLIENTE.
- Danni causati da interruzioni dell'attività per cause di forza maggiore.

Nessuna responsabilità o diritto a risarcimento danni di qualsiasi tipo deriva da consigli e informazioni verbali; queste sono da considerarsi escluse per quanto giuridicamente possibile.

9.4. La SORBA risponde nell'ambito delle disposizioni di legge in materia di responsabilità civile per danni a persone e danni materiali causati intenzionalmente o per grave negligenza nei confronti del CLIENTE da parte della SORBA, dei suoi dipendenti o di terzi incaricati dalla SORBA. Ciò vale sia per la responsabilità contrattuale che extracontrattuale. La responsabilità per negligenza lieve è espressamente esclusa.

## 10. Controllo delle esportazioni

10.1. Le parti contraenti sono consapevoli del fatto che l'esportazione di articoli informatici dalla Svizzera può essere soggetta a controlli all'esportazione e si impegnano a rispettare le relative disposizioni.

## 11. Durata del contratto

11.1. Durata fissa del contratto:

Il contratto è concluso per un periodo minimo di 1 anno.

11.2. Proroga del contratto:

Se il contratto non viene disdetto 3 mesi prima della fine dell'anno civile mediante lettera raccomandata, il contratto si rinnova tacitamente per un altro anno.

11.3. Disdetta straordinaria (violazione del contratto):

IL CLIENTE può recedere dal contratto se SORBA non esegue le prestazioni secondo la descrizione delle prestazioni previste dal presente contratto.

In caso di perdita finanziaria, ciascuna delle parti può recedere dal contratto con un preavviso di tre mesi.

Se il CLIENTE non paga le prestazioni della SORBA, la SORBA può disdire il contratto con un preavviso di 1 mese.

11.4. Ritorno dell'installazione:

Su richiesta, SORBA supporterà il CLIENTE nella realizzazione di un proprio sistema con tutti i dati e i parametri del CLIENTE dopo la scadenza del contratto. Le spese sostenute a tal fine saranno imputate separatamente in funzione delle ore di lavoro impiegate. I requisiti hardware devono essere soddisfatti dal CLIENTE.

## 12. Legge applicabile / foro competente

Si applicano le condizioni generali della SORBA (stato 1.1.2024).

Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero.

Il foro competente per entrambe le parti e per tutte le rivendicazioni è la sede legale della SORBA. La SORBA ha inoltre il diritto di adire le vie legali presso il domicilio del licenziatario.



# mySORBA Cloud / Localizzazione - Tracciamento

## 1. Basi di licenza

1.1. Il CLIENTE trasferisce a SORBA la responsabilità per la memorizzazione dei dati di mySORBA.

## 2. Livello dei servizi

2.1. I dati attuali saranno resi accessibili dalla SORBA immediatamente dopo la loro disponibilità (e in base alle licenze e le spese di preparazione dei dati esistenti).  
Ogni utente dispone di 5 GB di spazio di archiviazione.

## 3. Norme di funzionamento

- 3.1. SORBA garantisce la disponibilità del sistema come segue:  
Durante l'orario di lavoro: 7.30-12.00; 13.30-17.30: intervento immediato in caso di malfunzionamento. SORBA garantisce che durante queste ore almeno 1 tecnico è sempre sul posto disponibile (presso il server).
- 3.2. La linea di comunicazione tra il CLIENTE e SORBA deve essere garantita dal fornitore di telecomunicazioni.
- 3.3. La SORBA non si assume alcuna responsabilità o garanzia per la disponibilità e la qualità delle linee. Lo standard minimo richiesto è 10 Mbit/s /utente (Up- e Download).
- 3.4. SORBA garantisce la disponibilità delle capacità di stoccaggio e di trasmissione dati necessarie.
- 3.5. SORBA crea backup giornalieri dei dati. I dati vengono archiviati per 6 mesi. Su richiesta, SORBA invierà al CLIENTE tutti i dati del cliente su un supporto dati dietro un contributo alle spese.
- 3.6. I dati del CLIENTE saranno trattati con assoluta riservatezza.

## 4. Lavori di servizio

4.1. La SORBA effettuerà un servizio regolare, se possibile, il secondo sabato di ogni mese. Durante i lavori di servizio, che saranno il più breve possibile, non si potrà lavorare con i programmi.

## 5. Doveri del CLIENTE

5.1. La SORBA comunicherà al CLIENTE con 3 mesi di anticipo qualsiasi modifica dei requisiti minimi.

## 6. Remunerazione, fatturazione e modalità di pagamento

- 6.1. La tassa annuale viene addebitata annualmente con un anno di anticipo. Il termine di pagamento è di 20 giorni netti. La fattura è emessa il 1o gennaio di ogni anno civile. Se il mySORBA Cloud viene lanciato nel corso dell'anno, verrà emessa una fattura pro rata entro il 31 dicembre. La scadenza del contratto è il 31.12. dell'anno in corso.
- 6.2. I tassi di remunerazione per il mySORBA Cloud possono essere modificati una volta all'anno civile; ogni modifica viene annunciata sulla fattura annuale dell'anno successivo. Deve essere rispettato un termine di notifica di 6 mesi.
- 6.3. I prezzi si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto legale.

## 7. Garanzia / Sicurezza

7.1. Il CLIENTE può far valere i difetti in qualsiasi momento. Il CLIENTE deve comunicare immediatamente alla SORBA eventuali difetti per iscritto e in modo documentato affinché possano essere riprodotti sul sistema. Il CLIENTE deve collaborare



gratuitamente per rimediare ai difetti in misura ragionevole e consentire l'accesso ai dati di mySORBA.

7.2 Il CLIENTE avrà inizialmente solo diritto alla riparazione.

7.3. SORBA ha adottato tutte le più moderne misure di sicurezza, in particolare per quanto riguarda l'individuazione e la prevenzione delle frodi. Tuttavia, né SORBA né il CLIENTE possono garantire una sicurezza assoluta. Il dispositivo utente del CLIENTE (computer, notebook, smartphone mobile, ecc.) fa parte del sistema, ma è fuori dal controllo di SORBA e può diventare un punto debole del sistema. La SORBA non si assume pertanto alcuna responsabilità in particolare per l'utilizzo dei dispositivi di utilizzo.

Nell'ambito delle proprie misure di sicurezza, SORBA ha il diritto di adottare in qualsiasi momento, a propria discrezione e senza informare preventivamente il CLIENTE, misure di sicurezza quali il blocco temporaneo dell'accesso del CLIENTE. SORBA non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni di qualsiasi tipo derivanti da tali interruzioni o blocchi. SORBA ha il diritto, ma non l'obbligo, di informare il CLIENTE di eventuali carenze di sicurezza in un dispositivo del cliente che SORBA rileva nell'ambito delle sue misure di sicurezza.

SORBA consiglia al CLIENTE di stipulare un'assicurazione informatica. Tale assicurazione può fornire una protezione finanziaria e tecnica contro vari rischi informatici, come ad esempio attacchi informatici all'infrastruttura informatica del CLIENTE, che esula dai servizi contrattuali, o al fornitore esterno di servizi (SORBA) che rendono temporaneamente o permanentemente indisponibili i dati del CLIENTE o l'accesso a SORBA temporaneamente o permanentemente impossibile a causa di un attacco informatico. Per quanto riguarda la copertura assicurativa, occorre prestare particolare attenzione al fatto che il fornitore esterno di servizi è coperto in caso di carenze di sicurezza se queste comportano la perdita o l'indisponibilità dei propri dati o rendono impossibile l'accesso ai servizi. Il CLIENTE è tenuto a informarsi sulle condizioni e sui costi di tale assicurazione e a stipularla, se necessario.

7.4. Nell'ambito delle proprie misure di sicurezza, SORBA ha il diritto di adottare in qualsiasi momento, a propria discrezione e senza informare preventivamente il CLIENTE, misure di sicurezza quali il blocco temporaneo dell'accesso del CLIENTE. SORBA non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni di qualsiasi tipo derivanti da tali interruzioni o blocchi. SORBA ha il diritto, ma non l'obbligo, di informare il CLIENTE di eventuali carenze di sicurezza in un dispositivo del cliente che SORBA rileva nell'ambito delle sue misure di sicurezza.

7.5. Il CLIENTE accetta espressamente che dall'uso dell' Internet e/o dei dispositivi dell'utente possono derivare rischi maggiori, in particolare della seguente natura:

- Quando si attraversano le frontiere, c'è il rischio che il dispositivo dell'utente venga confiscato (ad esempio da un'autorità). La mobilità di un dispositivo utente (mobile) aumenta anche il rischio di smarrimento o furto e quindi anche il rischio di uso improprio da parte di terzi non autorizzati.

- Quando si utilizza Internet, esiste il rischio che dei virus o dei terzi possano penetrare nel dispositivo utente del CLIENTE e diffondersi senza autorizzazione (ad es. distruzione o spionaggio di dati di qualsiasi tipo).

- Non è possibile escludere la creazione di caratteristiche del traffico da parte di terzi (ad es. provider Internet, servizi segreti, ecc.) sul CLIENTE, vale a dire che un terzo ha la possibilità di risalire a quando il CLIENTE ha contattato con quale persona.

7.6. Il CLIENTE dovrà ridurre al minimo i rischi per la sicurezza derivanti dall'utilizzo di reti pubbliche e/o di un dispositivo mobile utilizzando misure adeguate. È la responsabilità del CLIENTE informarsi sulle possibili misure di sicurezza e adottare le opportune precauzioni di sicurezza. Il CLIENTE è tenuto a prendere le misure adeguate per escludere, per quanto possibile, l'uso improprio e gli errori di qualsiasi tipo che possono derivare dall'uso di un dispositivo (mobile). Si esclude espressamente qualsiasi responsabilità da parte di SORBA.

7.7 Se la SORBA in tre tentativi non riesce ad eliminazione lo stesso difetto, il CLIENTE fissa alla SORBA un termine ragionevole non inferiore a un mese per l'eliminazione del difetto, sotto la minaccia di rinunciare all'adempimento successivo e di chiedere il risarcimento dei danni o di recedere dal contratto (art. 107 CO).

## 8. Responsabilità



8.1. SORBA è responsabile solo per il risarcimento dei danni diretti a persone e cose causati da SORBA e comprovati dal CLIENTE fino ad un importo massimo del 50% della remunerazione annuale concordata del Contratto mySORBA Cloud. La SORBA non si assume alcuna responsabilità per danni che superano tale limite. Per meri danni patrimoniali, l'indennizzo è limitato a un massimo di CHF 20'000.- per sinistro. Sono esclusi ulteriori diritti, in particolare il CLIENTE non può richiedere il risarcimento dei danni indiretti.

8.2 È esclusa la garanzia per difetti e malfunzionamenti di cui la SORBA non è responsabile.

8.3 In particolare, la SORBA non si assume alcuna responsabilità nei seguenti casi:

- Danni causati da errori di telecomunicazione tra CLIENTE e SORBA.
- Danni causati da un uso non corretto da parte del CLIENTE, compreso l'uso non corretto del programma.
- Danni a cose e danni derivanti dal danneggiamento fisico di un oggetto.
- Danni causati dal fatto che non sono state adottate misure di sicurezza non corrispondenti allo stato dell'arte contro l'intervento di terzi non autorizzati o il danneggiamento dei sistemi informatici da parte di virus informatici.
- Danni causati dalla mancanza di disponibilità e dalle strozzature della capacità del sistema da parte del CLIENTE.
- Danni causati da interruzioni dell'attività per cause di forza maggiore.

Nessuna responsabilità o diritto a risarcimento danni di qualsiasi tipo deriva da consigli e informazioni verbali; queste sono da considerarsi escluse per quanto giuridicamente possibile.

8.4 La SORBA risponde dei danni alle persone e alle cose causati intenzionalmente o per grave negligenza nei confronti del CLIENTE da parte della SORBA, dei suoi dipendenti o di terzi incaricati dalla SORBA nell'ambito delle condizioni generali di contratto della SORBA. Ciò vale sia per la responsabilità contrattuale che extracontrattuale. La responsabilità per negligenza lieve è espressamente esclusa.

## 9 Tracciamento Dispositivi

10. L'uso di dispositivi di localizzazione è necessario l'utilizzo del modulo GPS di mySORBA. Questi dispositivi possono essere acquistati da diversi fornitori. SORBA può procurare i dispositivi per il CLIENTE. Tuttavia, SORBA non si assume alcuna garanzia da parte del fornitore, ma è responsabile solo dell'approvvigionamento dei dispositivi ordinati. SORBA respinge qualsiasi richiesta di garanzia o di responsabilità per le apparecchiature acquistate. Allo stesso modo, vengono respinte tutte le richieste di garanzia o di responsabilità per le forniture di dati del produttore dell'apparecchio. Tutti i diritti di garanzia o di responsabilità devono essere fatti valere direttamente nei confronti del venditore dell'apparecchiatura acquistata. Se il CLIENTE ha apportato adattamenti fisici, aggiunte o modifiche al dispositivo di tracciamento, SORBA non fornirà alcun diritto di garanzia.

## Controllo delle esportazioni

10.1. Le parti contraenti sono consapevoli del fatto che l'esportazione di articoli informatici dalla Svizzera può essere soggetta a controlli all'esportazione e si impegnano a rispettare le relative disposizioni.

## 11. Durata del contratto

11.1. Durata fissa del contratto:

Il contratto è concluso per un periodo minimo di 1 anno. Durante i primi 3 mesi del periodo contrattuale, il contratto può essere risolto da ciascuna delle parti alla fine di una settimana.

11.2 Proroga del contratto:

Se il contratto non viene disdetto 3 mesi prima della fine dell'anno civile mediante lettera raccomandata, il contratto si rinnova tacitamente per un altro anno.

11.3 Disdetta straordinaria (violazione del contratto):

IL CLIENTE può recedere dal contratto se SORBA non esegue le prestazioni secondo la descrizione delle prestazioni previste dal presente contratto.



In caso di perdita finanziaria, ciascuna delle parti può recedere dal contratto con un preavviso di tre mesi.

Se il CLIENTE non paga le prestazioni della SORBA, la SORBA può disdire il contratto con un preavviso di 1 mese.

#### 11.4 Ritorno dell'installazione:

Su richiesta, SORBA supporterà il CLIENTE nella realizzazione di un proprio sistema con tutti i dati e i parametri del CLIENTE dopo la scadenza del contratto. Le spese sostenute a tal fine saranno imputate separatamente in funzione delle ore di lavoro impiegate. I requisiti hardware devono essere soddisfatti dal CLIENTE.

## 12. Legge applicabile / foro competente

Si applicano le condizioni generali della SORBA (stato 1.1.2024).

Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero.

Il foro competente per entrambe le parti e per tutte le rivendicazioni è la sede legale della SORBA. La SORBA ha inoltre il diritto di adire le vie legali presso il domicilio del licenziatario.



# Termini di licenza

Le condizioni di licenza SORBA si basano sulle disposizioni delle condizioni generali (stato 1.1.2024) di SORBA EDV AG. SORBA EDV AG e SORBA INFORMATIQUE SA, di seguito denominate SORBA, vendono il software di licenza named user, i servizi di outsourcing, l'hardware (di seguito denominati "Prodotti") e servizi.

## 1. Licenza Utente Nominato SORBA

- 1.1. Con l'acquisto del software SORBA il CLIENTE ha il diritto di utilizzo non esclusivo, non trasferibile e illimitato nel tempo secondo le disposizioni delle CGC della SORBA. La garanzia, la responsabilità, la manutenzione e l'assistenza così come gli altri prodotti di SORBA non sono soggetti alle condizioni di licenza SORBA. I termini e le condizioni generali di SORBA sono autorevoli per i punti menzionati.
- 1.2. 1.2 SORBA vende licenze Named User. Il CLIENTE può utilizzare il software SORBA solo in base al numero di utenti registrati per nome (cognome, nome, e-mail). Il diritto di utilizzo è accessibile solo alle persone fisiche o giuridiche registrate che sono depositate nei prodotti.

## 2. diritti d'uso / ambito di applicazione

- 2.1. A causa del modello di licenza named user (licenza utente registrato), i diritti d'uso possono essere utilizzati solo dagli utenti depositati. L'uso doppio della licenza a pagamento non può essere utilizzato da altri utenti non registrati.
- 2.2. Il numero di utenti nominati è memorizzato nei Prodotti. Le modifiche devono essere effettuate obbligatoriamente tramite i prodotti SORBA.
- 2.3. In caso di violazione o di superamento del numero concordato di licenze named user dei prodotti delle presenti condizioni di licenza, il CLIENTE deve pagare i diritti di licenza aggiuntivi; in casi gravi, il diritto di richiedere danni e sanzioni / sanzioni per violazione del copyright rimane riservato.
- 2.4. I diritti d'uso definiti sono elencati in modo esaustivo. Questi non sono né trasferibili (ad esempio, pignorabili o inalienabili dalla massa fallimentare), né cedibili in sublicenza o altrimenti vendibili.
- 2.5. Il CLIENTE riconosce che l'uso corretto e contrattuale delle Licenze Utente Nominato SORBA sarà controllato regolarmente e senza preavviso. SORBA garantisce che tali controlli servono esclusivamente allo scopo di rispettare le disposizioni contrattuali.
- 2.6. La SORBA addebiterà eventuali costi aggiuntivi dovuti a superamenti o modifiche d'uso richieste dal CLIENTE. Una riduzione del numero o dell'ambito delle licenze per utente nominato non darà diritto al Cliente al rimborso dei corrispettivi d'uso già pagati.

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

