

## Condizioni generali di contratto

Contratto standard conforme alle direttive delle principali software house

### A. Premessa

#### A.1. Campo di applicazione delle condizioni di contratto

MARTISOFT SA MartiRomande (MEAG) fornisce al cliente prodotti e/o servizi di varia natura. Le disposizioni presenti nelle successive sezioni regolano le condizioni relative ai singoli tipi di contratto. Le disposizioni presenti alla sezione A regolano i punti che hanno validità per tutti i tipi di contratto.

#### A.2. Contratto individuale

La stipula di un contratto individuale genera un obbligo di fornitura e/o di servizi da parte di MEAG nei confronti del cliente. Tale contratto diventa effettivo in seguito alla sottoscrizione di una valida offerta, conferma d'ordine, ovvero di una dichiarazione scritta o della trasmissione dell'ordine da parte del cliente.

Con la stipula di un contratto individuale il cliente riconosce espressamente l'applicabilità delle condizioni valide di volta in volta.

#### A.3. Tutela dei diritti di MEAG

Il cliente si impegna a rispettare tutti i diritti di MEAG (tra cui proprietà, diritti d'autore e di utilizzo) e ad astenersi da qualsiasi azione in grado di ledere tali diritti.

#### A.4. Protezione delle informazioni

MEAG e il cliente si impegnano a trattare in maniera confidenziale le informazioni riservate, utilizzandole esclusivamente nell'ambito delle reciproche relazioni commerciali.

#### A.5. Responsabilità del cliente

La responsabilità sulla scelta e sull'utilizzo dei prodotti, nonché sui risultati da essi derivanti è del cliente. Quest'ultimo è inoltre responsabile delle necessarie misure di sicurezza atte a proteggere i programmi e i dati immagazzinati da distruzione, furto o abuso, con particolare riferimento alla creazione di copie di sicurezza e alla opportuna conservazione delle stesse.

#### A.6. Obbligo di assistenza del cliente

Il cliente si impegna a offrire supporto alle attività di MEAG. Si impegna in particolare a creare gratuitamente tutte le condizioni tecniche, professionali e personali all'interno della propria azienda atte a garantire la regolare fornitura dei servizi da parte di MEAG. Tali condizioni includono la nomina di persone di riferimento, la tempestiva fornitura delle informazioni necessarie, la cessione di documenti, la verifica e il controllo delle bozze, la messa a disposizione di spazi e mezzi tecnici secondo le direttive di installazione di MEAG, nonché la fornitura di dati per i test.

#### A.7. Scadenze/tempi di lavoro

I termini di fornitura e di attuazione approssimativi patuiti nel relativo contratto individuale hanno validità salvo casi di forza maggiore quali guerre, scioperi, difficoltà dei trasporti e divieto di importazione imposto dalle autorità, nonché ritardi nelle consegne da parte dei fornitori di MEAG.

MEAG fornisce i propri servizi, in rapporto alla disponibilità del proprio personale, di regola durante i normali orari di lavoro. Tali orari vanno dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00, da lunedì a venerdì, ad esclusione delle festività nazionali e locali.

#### A.8. Sostituzioni

MEAG è autorizzata a chiamare a collaborare terze persone nello svolgimento dei propri servizi, o di delegare a terzi la realizzazione degli stessi.

#### A.9. Caratteristiche dei prodotti

MEAG può a sua discrezione apportare modifiche ai dati e alle caratteristiche dei prodotti a patto che ciò non ne comprometta la funzionalità e non ne pregiudichi l'utilizzo previsto dal cliente. E' previsto in tal caso un adeguamento dei prezzi.

#### A.10. Prezzi e condizioni di pagamento

##### A.10.1. Prezzi

I prezzi per le singole forniture e/o servizi (tasse di licenza, prezzi di vendita, compensi ecc.) sono indicati nei contratti individuali e includono tutte le tasse e le imposte in vigore al momento della stipula degli stessi.

##### A.10.2. Costi di spedizione e trasporto

I costi di spedizione e di trasporto, se non diversamente specificato, si intendono a carico del cliente.

##### A.10.3. Onorari

MEAG è autorizzata ad adeguare l'importo degli onorari dei contratti di manutenzione periodica e degli interventi di servizio a tariffa oraria ai mutati fattori di costo. L'adeguamento potrà avvenire al termine dell'anno contrattuale o di calendario. Tali modifiche verranno comunicate da MEAG entro i 3 mesi precedenti la loro entrata in vigore.

##### A.10.4. Fatturazione

Alla stipula di un contratto individuale il cui importo netto supera i 10.000 Fr., MEAG può fatturare un terzo dell'importo all'atto dell'ordine o al conferimento del contratto, e i restanti due terzi a consegna avvenuta o a servizio completato.

Gli onorari periodici saranno fatturati in anticipo di volta in volta su base annuale.

Nei restanti casi MEAG rilascerà al cliente la fattura a consegna avvenuta o a servizio completato, nei casi in cui siano ammesse consegne parziali.

##### A.10.5. Scadenza

Tutte le fatture sono pagabili netto entro il periodo concordato di tempo per pagare. In caso di ritardo, dopo il primo sollecito verrà applicata una mora del 6% a partire dalla data di scadenza.

#### **A.10.6. Diritto di recesso**

Nel caso in cui il cliente mostri un ritardo nei pagamenti MEAG ha la facoltà di recedere dal contratto e di riprendere possesso dei prodotti consegnati previo preavviso scritto di almeno dieci giorni.

MEAG ha inoltre diritto a un risarcimento per il danno subito e per il mancato guadagno in misura del 25% sui prezzi pattuiti, ovvero degli onorari dovuti negli ultimi 6 mesi.

#### **A.10.7. Compensazione**

Il cliente ha la facoltà di esigere compensazione per i soli ricorsi autorizzati per iscritto da MEAG o accertati aventi valore legale su richiesta di MEAG.

#### **A.11. Responsabilità**

MEAG risponde dei danni diretti causati al cliente in relazione ai servizi resi secondo i termini contrattuali, in caso di chiara negligenza o illegalità, fino a un importo pari a un terzo del prezzo pattuito per la realizzazione del servizio che ha causato il danno. Qualsiasi responsabilità ulteriore, in particolare per quanto riguarda danni indiretti o risultanti quali mancati guadagni, spese supplementari, costi personali aggiuntivi, guadagni non realizzati, ricorsi da parte di terzi o perdite di dati, o relativamente a collaboratori esterni o ai danni derivanti da ritardi nella fornitura dei servizi, ecc. è espressamente esclusa, ove consentito dalla legge.

#### **A.12. Nullità parziale**

Nel caso in cui una o più delle presenti condizioni contrattuali o dei contratti individuali divengano nulle o prive di valore legale, restano valide le restanti parti e condizioni. Le parti venute a mancare nel contratto per nullità o per perdita di valore legale dovranno essere sostituite in modo che le finalità economiche delle porzioni non aventi più valore legale siano preservate il più possibile.

#### **A.13. Forma scritta**

Le condizioni del contratto e i contratti individuali contengono tutti gli accordi tra MEAG e il cliente. Eventuali modifiche, completamenti e disdette delle condizioni contrattuali necessitano la forma scritta.

#### **A.14. Competenza giudiziaria**

Le condizioni del presente contratto e i contratti individuali sono soggetti alla legislazione svizzera. La competenza giudiziaria è sita presso la sede di MEAG.

### **B. Accordo di licenza per i programmi MEAG**

#### **B.1. Oggetto del contratto**

MEAG mantiene la proprietà intellettuale e i diritti protettivi commerciali (diritti d'autore, brevetti) di tutti i programmi MEAG. La stessa concede al cliente il diritto di licenza non cedibile e non esclusiva, finalizzata a un uso proprio, dei programmi MEAG specificati nei contratti individuali.

#### **B.2. Diritto di utilizzo**

Il cliente si impegna a impiegare i programmi MEAG soltanto per utilizzo proprio e di non trasmettere, cedere o rendere altrimenti accessibile a terze persone tali programmi e la documentazione ad essi acclusa, o parti di essa. Con l'eccezione del diritto di utilizzo per il cliente, tutti gli altri diritti relativi ai programmi MEAG restano riservati a MEAG, anche in caso di modifiche o ampliamenti.

Fino al completo pagamento delle tasse di licenza, l'uso proprio dei programmi MEAG, MEAG può limitare o bloccare.

Senza espressa autorizzazione scritta da parte di MEAG non è consentito creare copie aggiuntive dei programmi MEAG e della relativa documentazione, ad eccezione delle copie di sicurezza. Non è inoltre consentito effettuare qualsivoglia modifica da parte del cliente o di terzi.

Nel caso in cui il cliente utilizzi i programmi MEAG su diversi computer separati o in rete, dovrà acquistare un equivalente numero di licenze per ciascun computer.

In caso venga compiuto un illecito relativamente a tale diritto di utilizzo, il cliente è tenuto a pagare una penale nella misura di cinque volte il costo del diritto di licenza. Il pagamento della penale non libera il cliente dal dovere di rispetto del contratto. MEAG ha inoltre la facoltà di sciogliere il contratto senza preavviso.

#### **B.3. Garanzia**

Il cliente è consapevole del fatto che, allo stato attuale delle conoscenze tecniche, non è possibile garantire una totale assenza di errori all'interno del software. Nell'ambito di queste limitazioni MEAG soddisfa le garanzie contrattuali per un lasso di tempo di 12 mesi dalla data di consegna.

Nei limiti della garanzia MEAG si impegna a risolvere gratuitamente gli errori di programmazione entro un ragionevole lasso di tempo. Il cliente è tenuto a comunicare l'errore per iscritto in modo chiaro e comprensibile.

MEAG non può offrire nessuna garanzia che i programmi MEAG potranno essere utilizzati ininterrottamente e senza errori in tutte le possibili combinazioni e con qualsiasi prodotto hardware e dati, o che la correzione di tutti i possibili errori di programmazione escluda l'eventualità che compaiano nuovi errori. Nel caso in cui un errore di programmazione dovesse ripresentarsi in seguito a modifiche delle condizioni di utilizzo e di funzionamento, interventi inadeguati o non autorizzati all'interno dei programmi, errori di utilizzo ecc., MEAG è sollevata dagli obblighi previsti dalla garanzia.

E' esclusa qualsiasi forma di garanzia da parte di MEAG per software di terzi, anche nei casi in cui tali software siano integrati con i programmi di MEAG.

#### **B.4. Durata del contratto**

Il contratto di licenza software applicativo è stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto da entrambi i contraenti nel rispetto di un periodo di preavviso di sei mesi dal termine dell'anno contrattuale.

Alla scadenza del contratto il cliente si impegna a distruggere o cancellare tutti i programmi MEAG e la relativa documentazione o, in alternativa, a restituirli a MEAG.

## C. Contratto di compravendita hardware

### C.1. Oggetto del contratto

MEAG fornisce al cliente hardware o prodotti di tipo hardware specificati nel contratto individuale. Tra questi troviamo, a titolo di esempio, computer, monitor, stampanti, lettori di codici a barre e tessere magnetiche, componenti di rete, software di gestione, banche dati, linguaggi di programmazione, tool, programmi standard e materiali di consumo provenienti da terzi (di seguito denominati hardware).

### C.2. Proprietà

I prodotti restano di proprietà di MEAG fino all'avvenuto pagamento dell'importo pattuito da contratto.

### C.3. Garanzia

MEAG offre garanzia in caso di difetti dell'hardware dovuti a errori di installazione di cui è responsabile.

La garanzia da parte di terzi ha generalmente validità di dodici mesi a partire dalla data di consegna. Nel contratto individuale possono essere previste delle deroghe a tale termine. Durante il periodo di garanzia i terzi sono responsabili della riparazione di guasti e difetti. MEAG coordina l'esecuzione dei servizi che fanno parte della garanzia da parte di terzi. Nel caso in cui MEAG fornisca al cliente servizi aggiuntivi non coperti dalla garanzia da parte di terzi, a questi verrà applicato un costo.

La garanzia non prevede la riparazione di danni derivanti da un errato utilizzo o la sostituzione di materiale di consumo e di supporti di registrazione.

MEAG non può offrire nessuna garanzia che l'hardware da essa fornito possa essere utilizzato ininterrottamente e senza errori in tutte le possibili combinazioni e con qualsiasi prodotto software.

## D. Contratto di manutenzione programmi MEAG

### D.1. Oggetto del contratto

MEAG prevede per il cliente diversi contratti che completano i servizi di garanzia dei fornitori per integrare la garanzia e per la manutenzione dei software. Tali contratti garantiscono la disponibilità, il funzionamento e lo sviluppo dei programmi MEAG forniti al cliente con la stipula del contratto individuale.

Sono esclusi da quanto sopra i componenti software di terzi, anche nei casi in cui tali software siano integrati con i programmi MEAG o costituiscano un requisito per il funzionamento degli stessi. Nel caso in cui sia necessario sostituire tali componenti software, i relativi costi verranno calcolati separatamente da MEAG per il cliente.

### D.2. Servizi

Il contratto di completamento della garanzia e di manutenzione dei programmi MEAG può comprendere i seguenti servizi, le cui caratteristiche sono fissate all'interno del contratto individuale:

#### D.2.1. Linea di assistenza

MEAG mette a disposizione una linea di assistenza che offre supporto telefonico al cliente relativamente all'utilizzo dei programmi, a condizione che il cliente disponga di personale che sia stato istruito da MEAG sull'utilizzo degli stessi.

### D.2.2. Supporto remoto

Nel caso in cui il cliente sia provvisto dei necessari dispositivi di comunicazione, MEAG offre inoltre la possibilità di ricevere un supporto diretto, in caso di problemi, sul computer del cliente, tramite connessione internet.

### D.2.3. Aggiornamenti

MEAG fornisce periodicamente al cliente migliorie e innovazioni sotto forma di aggiornamenti, a integrazione dei programmi MEAG. Tali aggiornamenti includono i supporti di registrazione e tutti i casi in cui vengono aggiunte parti ai manuali e alle istruzioni di installazione. E' possibile far installare gli aggiornamenti da MEAG a pagamento. Non rientrano tra gli aggiornamenti i nuovi programmi e i moduli di programmi il cui sviluppo è stato completato.

### D.2.4. Servizi aggiuntivi

Nel caso in cui gli aggiornamenti richiedano servizi aggiuntivi (adattamento di documenti cartacei, etichette, codici a barre, singoli programmi, acquisizione dati, ecc.), questi sono da ritenersi a carico del cliente.

### D.3. Orari della linea di assistenza e supporto

MEAG mette a disposizione la propria linea di assistenza e i propri servizi di supporto di regola durante i normali orari di lavoro.

Nel caso in cui il cliente renda noto un difetto di programma, l'inizio dei lavori per la riparazione del guasto avverrà entro i tempi di risposta definiti nel contratto individuale. La durata dei lavori di ripristino non è normalmente preventivabile. MEAG avrà comunque premura di ridurre i tempi di ripristino al minimo indispensabile.

### D.4. Garanzia

MEAG si impegna a fornire i servizi di manutenzione pattuiti da contratto. Tuttavia non può offrire nessuna garanzia sull'efficacia dei propri servizi o sul fatto che i programmi MEAG potranno essere utilizzati ininterrottamente e senza errori in tutte le possibili combinazioni e con qualsiasi prodotto hardware e dati, o che la correzione di tutti i possibili errori di programmazione escluda l'eventualità che compaiano nuovi errori.

### D.5. Durata del contratto

Il contratto di manutenzione per i programmi MEAG è stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto da entrambi i contraenti nel rispetto di un periodo di preavviso di due mesi dal termine dell'anno contrattuale.

## E. Contratto di manutenzione hardware

### E.1. Oggetto del contratto

MEAG prevede per il cliente diversi contratti modulari che completano i servizi di garanzia dei fornitori per integrare la garanzia e per la manutenzione dell'hardware. Tali contratti garantiscono la disponibilità, il funzionamento e la stabilità dell'hardware e dei prodotti di tipo hardware forniti al cliente.

### E.2. Servizi

Il contratto di completamento della garanzia e di manutenzione hardware può comprendere i seguenti servizi, le cui caratteristiche sono fissate all'interno del contratto individuale:

#### **E.2.1. Linea di assistenza**

MEAG mette a disposizione una linea di assistenza che offre supporto telefonico al cliente in caso di guasti, a condizione che il cliente disponga di personale che sia stato istruito sull'utilizzo dell'hardware.

#### **E.2.2. Supporto remoto**

Nel caso in cui il cliente sia provvisto dei necessari dispositivi di comunicazione, MEAG offre inoltre la possibilità di ricevere un supporto diretto, in caso di problemi, sul computer del cliente tramite connessione internet.

#### **E.2.3. Manutenzione preventiva**

Per evitare guasti hardware MEAG offre un servizio di manutenzione preventiva. I componenti hardware che hanno superato l'anno di vita vengono ripuliti, le parti soggette a logoramento vengono controllate, vengono svolti controlli sui virus, si procede all'esecuzione di test di funzionamento e vengono rilevate le carenze di capacità.

#### **E.2.4. Test di sicurezza**

Ai fini del miglioramento della sicurezza del sistema, MEAG offre un servizio di test di sicurezza, che permette di effettuare sul posto una ottimizzazione del sistema e del disco e una verifica del funzionamento del sistema di protezione dei dati.

#### **E.2.5. Riparazione dei guasti**

La riparazione dei guasti hardware viene svolta di regola dal cliente. In questo caso viene accertata la causa, le parti difettose o guaste vengono sostituite, e si procede a modificare la configurazione e a svolgere test di funzionamento.

#### **E.2.6. Noleggio di apparecchiature**

Per ovviare ai problemi derivanti da lavori di riparazione prolungati MEAG mette a disposizione del cliente a un costo aggiuntivo un servizio di noleggio di apparecchiature.

#### **E.3. Tempi di manutenzione e di risposta**

MEAG mette a disposizione i propri servizi di manutenzione hardware di regola durante i normali orari di lavoro.

Nel caso in cui il cliente renda noto un guasto hardware, l'inizio dei lavori per la riparazione del guasto avverrà entro i tempi di risposta definiti nel contratto individuale. La durata dei lavori di ripristino non è normalmente preventivabile. MEAG avrà comunque premura di ridurre al minimo indispensabile i tempi di ripristino. La durata dei lavori di ripristino non è normalmente preventivabile. MEAG avrà comunque premura di ridurre i tempi di ripristino al minimo indispensabile.

#### **E.4. Garanzia**

MEAG si impegna a fornire i servizi di manutenzione stabiliti da contratto. Tuttavia non può offrire nessuna garanzia sull'efficacia dei propri servizi o sul fatto che l'hardware da essa fornito possa essere utilizzato ininterrottamente e senza errori in tutte le possibili combinazioni e con qualsiasi prodotto software.

#### **E.5. Durata del contratto**

Il contratto di manutenzione hardware è stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto da entrambi i contraenti nel rispetto di un periodo di preavviso di due mesi dal termine dell'anno contrattuale.

### **F. Contratto di servizio**

#### **F.1. Oggetto del contratto**

Il contratto di servizio regola le condizioni di fornitura di servizi quali consulenza, project management, installazione hardware e software, formazione, sviluppo di programmi personalizzati per il cliente, indagini presso terzi, acquisizione dati, e servizi simili su incarico del cliente, purché non già coperti da un esistente contratto di manutenzione software o hardware.

Le caratteristiche dei relativi servizi e delle condizioni integrative del contratto sono specificate nel contratto individuale.

#### **F.2. Doveri di diligenza**

I servizi pattuiti vengono forniti da MEAG nel rispetto dei principi che regolano il normale svolgimento della professione e in base al bagaglio di conoscenze e di competenze di cui essa dispone.

#### **F.3. Risultati del lavoro**

I servizi si intendono completati e collaudati nel momento in cui il risultato prefissato dal cliente è stato raggiunto.

#### **F.4. Garanzia**

Per quanto riguarda i servizi MEAG garantisce che, al momento della consegna, il risultato del lavoro è conforme alle specifiche indicate nel contratto individuale. Tuttavia non può offrire nessuna garanzia sull'efficacia dei propri servizi.

#### **F.5. Diritti**

Tutti i risultati del lavoro elaborati per il cliente in base al contratto, assieme ai relativi diritti protettivi, appartengono a entrambi i contraenti, previo saldo completo degli importi previsti da contratto. Fa eccezione lo sviluppo di programmi personalizzati che si basano su programmi MEAG o che traggono origine da essi, che è sottoposto al contratto di licenza software applicativo.

MEAG può disporre liberamente delle idee, piani, know-how e tecniche da essa sviluppati autonomamente o in collaborazione con il cliente.

Versione 2016-05