

Contratto di servizio

1. Oggetto del contratto

Con questo accordo Toshiba Tec Switzerland AG, (successivamente detto **fornitore**), presta al cliente i servizi descritti a costi a consuntivo e sotto la direzione e la completa responsabilità di quest'ultimo.

2. I servizi comprendono:

- 2.1. Il fornitore risponde ad un adempimento appropriato ed accurato degli ordini. Il fornitore è autorizzato ad appellarsi a terzi competenti per la prestazione dei servizi. L'ordine è considerato come eseguito con la fornitura dei servizi convenuti. Il fornitore informerà il cliente di fatti e/o circostanze che potrebbero pregiudicare la prestazione dei servizi conformi all'ordine.
- 2.2. L'orario di lavoro normale dei collaboratori del fornitore durante i giorni lavorativi è tra le 08.00 e le 17.00 ed ammonta a 8 ore, eccetto i giorni festivi locali del luogo di servizio, nonché i sabati e le domeniche. Il tempo per gli spostamenti è considerato come tempo di lavoro.
- 2.3. Il fornitore si impegna a rimpiazzare i collaboratori incaricati che siano stati impediti a realizzare le prestazioni di servizio a causa di circostanze imprevedute, ma in nessun caso se ne può assumere la responsabilità. Le scadenze o le stime di spesa sopra citate per la prestazione dei vari servizi sono valori puramente indicativi.
- 2.4. Nel caso in cui il fornitore sviluppa del software specifico per il cliente, il risultato di tale sviluppo verrà accettato dal cliente dopo una presentazione effettuata dalla Toshiba. In caso di utilizzo produttivo di tale software specifico da parte del cliente, il software è considerato come accettato senza riserve. Eventuali modifiche da parte del fornitore verranno apportate e fatturate a consuntivo.

3. Doveri di cooperazione da parte del cliente

Il cliente dà ai collaboratori del fornitore le istruzioni necessarie e controlla la loro attività. Egli informa il fornitore di eventuali variazioni tra i servizi concordati e quelli effettivamente prestati. Il cliente mette a disposizione del fornitore gratuitamente tutti i dati, le informazioni, le installazioni, le apparecchiature e le autorizzazioni d'accesso necessarie per la prestazione dei servizi. Egli designerà inoltre un manager progettista, che avrà la competenza e la responsabilità per trasmettere le indicazioni vincolanti al fornitore.

4. Variazione dei servizi convenuti

Le parti contrattuali possono richiedere in ogni momento delle modifiche dei servizi convenuti. Le modifiche desiderate dal cliente devono essere presentate per iscritto al fornitore. Il fornitore elaborerà di seguito e offrirà una proposta nella quale saranno indicate le ripercussioni delle modifiche sulla prestazione dei servizi contrattuali, in particolare modo in riferimento alla stima dei costi e alle scadenze. Il cliente comunicherà al fornitore entro 10 giorni dalla presentazione dell'offerta se accetta l'offerta o se ritira la richiesta di modifica. Se il cliente non prende posizione entro il termine sopra menzionato, la richiesta di modifica sarà considerata come ritirata.

5. Diritti di proprietà

- 5.1. I diritti preesistenti delle parti contrattuali, per esempio su software, non vengono toccati da questo accordo. In particolare la prestazione di un servizio richiesto non include la concessione di alcun diritto o di alcuna licenza su un diritto di proprietà intellettuale appartenente al fornitore.
- 5.2. Il cliente è autorizzato a copiare e ad utilizzare liberamente secondo i propri bisogni i risultati di lavoro provenienti dai servizi prestati specificatamente per lui dal fornitore. Il fornitore si riserva tutti i diritti immateriali, in particolare modo tutti i diritti d'autore per la prestazione dei servizi contrattuali al cliente, comprese i software specifici e le documentazioni consegnate.
- 5.3. Il fornitore è autorizzato ad utilizzare i servizi prestati per il cliente come referenza nelle sue relazioni con altri clienti, previo accordi con il cliente. La segretezza di dati e documenti confidenziali del cliente è in ogni caso garantita.
- 5.4. Il fornitore rifiuterà tutte le richieste rivendicate ai propri costi, provenienti da terzi, a ragione di una presunta violazione dei diritti di protezione in seguito a dei servizi forniti dal fornitore al cliente. Il fornitore risarcirà il cliente per degli eventuali oneri di risarcimento danni a lui giuridicamente imposti in questo contesto, purché il cliente informi immediatamente il fornitore per iscritto della pretesa del diritto rivendicato da terzi e lo autorizzi a procedere nella vertenza e di risolverla in modo giudiziale o stragiudiziale. Il fornitore ha la scelta di procurare al cliente il diritto di continuare ad utilizzare i risultati dei servizi, di modificarli in modo che non ci sia più violazione dei diritti di protezione o di ritirare i risultati dei servizi in questione e di rimborsare al cliente la somma da lui risarcita, con la deduzione di una compensazione appropriata per l'avvenuto utilizzo.

6. Responsabilità

Il fornitore risponde solo per i danni causati intenzionalmente o per grave negligenza durante la prestazione dei propri servizi. La responsabilità del fornitore su questo contratto è limitata alla maggiore somma di CHF 50'000.—oppure al valore contrattuale. Il fornitore risponde nel limite di quanto giuridicamente ammesso della propria responsabilità per lieve negligenza, per danni indiretti o di conseguenza come mancato guadagno, risparmio non realizzato, diritti di terzi, danni a seguito di guasti di software, nonché per danni conseguenti per difetti o per il recupero o il ripristino dei dati e programmi distrutti o danneggiati.

7. Tariffe e condizioni di pagamento

- 7.1. Le tariffe per i servizi da prestare dal fornitore sono determinate in base ai prezzi per servizi sopra indicati, rispettivamente per i moduli di servizi standard secondo i prezzi per servizi a forfait indicati. Le spese effettive di dislocamento, vitto e pernottamento, così come anche ulteriori spese causate al fornitore per un intervento per il cliente, come per esempio le spese di computer, di materiale, di assicurazione o di tassa sul valore aggiunto, sono fatturate separatamente.
- 7.2. Le prestazioni di servizio sono fatturate alla fine del mese rispettivo, le somme forfetarie per servizi dopo l'ordine effettuato. I servizi o i fitti prestati sono pagabili entro 30 giorni dopo la data della fatturazione.

8. Riservatezza

- 8.1. Le parti contraenti s'impegnano reciprocamente a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni confidenziali della controparte, come per esempio le informazioni sui prodotti, sulle attività o sui progetti commerciali appresi da questo accordo e di non trasmettere tali informazioni a terzi senza la previa approvazione scritta dalla controparte.
- 8.2. L'obbligo di riservatezza non si riferisce ad informazioni che sono (i) già pubblicamente conosciute senza violazione della presente convenzione; o che (ii) sono già state rese pubbliche da terzi autorizzati alla trasmissione, o che (iii) erano già conosciute dalla controparte prima che fossero rese pubbliche dal titolare.
- 8.3. Le parti contraenti non comunicheranno delle informazioni riservate a collaboratori o subfornitori, se non solamente per il bisogno di adempimento della presente convenzione. L'obbligo di riservatezza, secondo la presente cifra 8, deve essere vincolato ai destinatari delle informazioni.
- 8.4. Queste disposizioni di riservatezza mantengono il loro effetto per cinque anni oltre il termine della convenzione.

9. Durata del contratto

- 9.1. Il presente contratto di servizio può essere rescisso per iscritto da ciascuna parte contraente, rispettando i termini di disdetta di trenta giorni per la fine mese civile. Una rescissione da parte del cliente senza il rispetto del termine di disdetta viene considerata come avvenuta in tempo indebito.
- 9.2. Ciascuna parte contraente può annullare il contratto per gravi motivi senza termine di disdetta e con effetto immediato, se la controparte contravviene ripetutamente o gravemente alla presente convenzione e se non rimedia a questa violazione – in quanto sia rimediabile – entro dieci giorni dopo aver ricevuto un corrispondente richiamo scritto. Il fornitore ha inoltre un diritto straordinario di di-

sdetta, nel caso di non pagamento dei costi dovuti dal cliente. Il cliente, in questo caso, non ha il diritto al rimborso dei pagamenti effettuati e il fornitore si riserva l'esercizio dei propri diritti.

10. Disposizioni finali

10.1. Tutti gli accordi supplementari a questo contratto richiedono la forma scritta per la loro validità.

10.2. Inoltre sono vevolevi le condizioni generali di vendita della Toshiba Tec Switzerland AG, versione 04.2004