

Condizioni generali Manutenzione

1. Campo di applicazione

- 1.1 Le condizioni generali (CG) sono parte integrante dell'offerta/del contratto e disciplinano la manutenzione di impianti di sicurezza del cliente da parte di Securiton.
- 1.2 In caso di contraddizioni tra il contratto e le CG, prevalgono le disposizioni del contratto. Non si applicano eventuali condizioni commerciali del cliente.
- 1.3 Le disposizioni di queste CG che dovessero rivelarsi nulle saranno sostituite dalle parti con nuovi accordi che si avvicinano il più possibile all'effetto legale ed economico perseguito dalle disposizioni nulle.

2. Stipula del contratto e forma scritta

- 2.1 In assenza di accordi diversi, l'offerta è valida 30 giorni.
- 2.2 Il contratto si intende concluso con la firma delle parti o l'invio della conferma d'ordine da parte di Securiton.
- 2.3 Modifiche e integrazioni al contratto devono essere concordate dalle parti in forma scritta. Contestazioni, solleciti, reclami per merce difettosa, ecc. richiedono la forma scritta.

3. Estensione delle prestazioni

- 3.1 La manutenzione viene eseguita da Securiton secondo le norme DIN 31051, SN EN16763 e DIN/VDE 0833, a condizione che l'impianto venga utilizzato sotto normali condizioni d'esercizio.
- 3.2 Inoltre, i vari impianti sono mantenuti in conformità alle direttive dell'AICAA (Associazione degli istituti cantonali di assicurazione antincendio) e della SES (Associazione svizzera dei costruttori di sistemi di sicurezza) valide per queste installazioni.
- 3.3 Le prestazioni definite qui di seguito costituiscono oggetto del contratto solo se sono concordate esplicitamente nel contratto.

4. Descrizione delle prestazioni

- 4.1 Disponibilità operativa
Il servizio telefonico d'informazione e picchetto è garantito in tutta la Svizzera durante gli orari di ufficio di Securiton. Se Securiton riceve la segnalazione di guasto entro le ore 11.00 di un giorno feriale, predispone il giorno stesso il personale per l'intervento di eliminazione del guasto; altrimenti l'intervento sarà eseguito il giorno feriale successivo. Securiton dispone di un magazzino di pezzi di ricambio per la sostituzione dei pezzi difettosi. Per i grandi impianti, Securiton consiglia al cliente di tenere nel proprio magazzino materiale di ricambio. In caso di grandi danni (dovuti a scariche atmosferiche ecc.), senza un magazzino di pezzi di ricambio del cliente, Securiton non è in grado di sostituire impianti completi o parti di esse in tempo utile. Securiton è autorizzata a disporre in qualsiasi momento uno stop della manutenzione per prodotti la cui durata di vita tecnologica è scaduta. Se possibile si offre al cliente un prodotto sostitutivo. Securiton non è tenuta a provvedere alla riparazione se il cliente non accetta la soluzione sostitutiva.

4.2 Disponibilità di picchetto

Fuori degli orari di lavoro, Securiton dispone di un servizio di picchetto. Al cliente sarà comunicato il numero di telefono a cui rivolgersi. Il servizio di picchetto viene mobilitato tramite l'ufficio di pronto intervento. Il cliente non è autorizzato a interpellare o mobilitare direttamente il personale di Securiton. Securiton è autorizzata ad eseguire l'intervento mediante la trasmissione di dati o sul luogo, a propria scelta e in base alle possibilità tecniche.

4.3 Ispezione

L'ispezione dell'hardware comprende:

- Collaudo di tutti gli apparecchi liberamente accessibili
- Controllo delle funzioni centrali
- Controllo degli accumulatori (prova statica e prova di tensione), controllo degli apparecchi di alimentazione

L'ispezione del software comprende:

- Controllo dei parametri del cliente necessari per la gestione
- Controllo ed eventuale impostazione dell'ora e della data
- Controllo della procedura di backup
- Interrogazione di file di log
- Prova a campione dei test di funzionalità

4.4 Manutenzione

La manutenzione dell'hardware comprende:

- Necessaria pulizia funzionale delle parti meccaniche
- Controllo della funzionalità delle parti meccaniche e della riserva di usura (logoramento)
- Sostituzione delle parti soggette ad usura o con durata limitata
- Controllo della funzionalità dell'equipaggiamento elettrico ed elettronico
- Controllo della funzionalità dell'interfaccia elettrica con sistemi di terzi sul morsetto di uscita del sistema fornito da Securiton
- Registrazione di parametri fisici specifici
- Analisi dell'eventuale diagnosi di funzionamento (dispersione a terra strisciante, copertura con polvere, quota di errore di lettura, quota di errore di trasmissione ecc.)
- Test del sistema

La manutenzione del software comprende:

- Test di funzionalità
- Implementazione di nuove versioni di software, allo scopo di eliminare gravi errori di software
- Creazione di un backup prima del lavoro di manutenzione
- Riorganizzazione delle banche dati

4.5 Riparazione

- Eliminazione dei difetti accertati nel controllo della funzionalità

- Chiarimento ed eliminazione di guasti, sul luogo o mediante la trasmissione di dati, all'insieme dell'impianto fornito originariamente
 - Chiarimento ed eliminazione di eventuali guasti in caso di allarmi falsi o d'inganno
- 4.6 Prestazioni complementari
- Sostituzione degli accumulatori/delle batterie secondo le indicazioni del produttore vigenti
 - Sostituzione dei rivelatori di incendio automatici secondo le direttive vigenti
 - Sostituzione del materiale sostituito durante la riparazione
 - Supporto tecnico via telefono o accesso remoto
 - Predisposizione di upgrade del software secondo le indicazioni del produttore vigenti
 - Introduzione di misure di Cyber Security secondo l'elenco delle prestazioni concordato
 - Prestazioni supplementari specifiche per il cliente/la commessa secondo quanto concordato contrattualmente
5. **Prestazioni del cliente**
- 5.1 Il controllo della funzionalità e l'uso in conformità alle raccomandazioni di Securiton o alle condizioni degli assicuratori pertinenti.
- 5.2 Cambio e sostituzione, in caso di necessità, di materiale d'uso o soggetto ad usura, come p.es. carta della stampante, nastri magnetici, batterie, rivelatori d'incendi, gas di verifica.
- 5.3 I controlli della funzionalità eseguiti dal cliente, la sostituzione di materiale ed eventi eccezionali constatati (interruzione, esclusione parziale, blackout, allarme, danni ecc.) devono essere registrati nel giornale dell'impianto.
- 5.4 Se ciò è necessario, al personale di Securiton devono essere messi a disposizione gratuitamente personale ausiliario (portatori di chiavi) e le necessarie attrezzature ausiliarie (p.es. scale, impalcature, sollevatori ecc.). L'accesso agli apparecchi deve essere garantito. Il cliente provvede affinché Securiton non abbia tempi di attesa durante l'intervento di manutenzione.
- 5.5 Le password di accesso al sistema devono potere essere inserite in qualsiasi momento. Nel caso in cui Securiton non sia in possesso delle password necessarie, il rappresentante responsabile del cliente deve rimanere a disposizione di Securiton per tutta la durata dell'intervento.
- 5.6 Il cliente si assume la responsabilità del rispetto della legislazione sulla protezione dei dati. Egli dovrà informare il personale di Securiton in merito.
- 5.7 Il cliente è tenuto a mettere a disposizione l'infrastruttura, come una linea telefonica o una rete IP funzionale, necessaria per l'eventuale collegamento di un dispositivo di teletrasmissione degli allarmi o di trasmissione di dati. Il loro utilizzo deve essere coordinato con il gestore delle telecomunicazioni o della rete, per assicurare in ogni momento la disponibilità dell'allertamento o della trasmissione di dati.
6. **Adempimento del contratto tramite accesso remoto**
- 6.1 Se ammesso dall'oggetto della fornitura, Securiton può effettuare la fornitura anche accedendo da remoto agli impianti e alle banche dati del cliente. In tal caso il cliente si assume la responsabilità di consentire a Securiton di eseguire le proprie prestazioni correttamente tramite accesso remoto, conferendo in particolare a Securiton le necessarie autorizzazioni e informando a proprie spese Securiton e i relativi collaboratori circa i propri processi IT.
- 6.2 Securiton parte dal presupposto che il cliente gestisca e assicuri un sistema di sicurezza IT all'avanguardia, che abbia adottato tutte le misure di sicurezza del caso (come p.es. aggiornamenti di sicurezza del sistema e programmi antivirus) e che tutti i sistemi siano sempre aggiornati.
- 6.3 Se per l'accesso remoto sono necessarie licenze da parte del cliente, questi le deve procurare per proprio conto e mantenerle per tutta la durata della fornitura.
- 6.4 Per eseguire l'accesso remoto, Securiton è autorizzata ad accedere agli impianti e alle banche dati del cliente rilevanti per l'attività.
- 6.5 Securiton è autorizzata a copiare i dati di sistemi del cliente sui propri sistemi, se tale operazione è indispensabile per l'analisi o l'eliminazione di errori.
7. **Garanzia**
- 7.1 I danni derivanti da condizioni di esercizio anormali, forza maggiore, fulmini (mutua induzione), sollecitazione eccessiva o usura, condizioni ambientali dannose, uso improprio dell'impianto, violazione del dovere di diligenza o inosservanza delle istruzioni d'uso sono esclusi dalla garanzia.
- 7.2 Per le parti sostituite e le riparazioni di apparecchi originali, Securiton concede una garanzia di 6 mesi.
- 7.3 Per apparecchi del cliente procurati da fornitori terzi o che erano già disponibili (personal computer, schermi di computer ecc.) e che Securiton ha rimandato al fornitore per riparazioni, vale la garanzia del fornitore, tuttavia come minimo 3 mesi.
- 7.4 Dopo l'avvenuta revisione in fabbrica, Securiton concede 3 mesi di garanzia per le parti sostituite.
- 7.5 Securiton in particolare non risponde di danni conseguenti, quali, p.es.:
- interventi di polizia, pompieri e società di vigilanza;
 - misure di sicurezza che il cliente deve adottare, in particolare in caso di messa fuori uso parziale o totale dell'impianto, anche in seguito a lavori di manutenzione;
 - conseguenze dirette o indirette di falsi allarmi;
 - attivazioni indesiderate di impianti automatici di spegnimento (sostituzione dell'agente estinguente e danni conseguenti);
 - intervento di personale di sorveglianza;
 - risarcimento delle spese dovute a spese supplementari del cliente o di terzi;
 - mancato guadagno;
 - compromissione della funzionalità dell'impianto dovuta a modifiche apportate alla costruzione;
 - danni dovuti a perdita di dati; l'archiviazione dei dati spetta al cliente;
 - trasmissione di allarme errata o mancata a causa di danno all'impianto di trasmissione o al percorso di trasmissione dell'allarme per effetto di modifiche costruttive, interventi sulle infrastrutture di

telecomunicazione da parte del gestore di telecomunicazioni o per sostituzione del gestore stesso.

- 7.6 Qualsiasi garanzia cessa se il cliente o terzi eseguono interventi, modifiche, riparazioni o altri lavori di manutenzione ai prodotti forniti senza l'autorizzazione scritta di Securiton, come pure se il cliente non prende immediatamente le misure adatte a limitare un eventuale danno.

8. Modifiche e messa fuori servizio dell'impianto

- 8.1 Il cliente è tenuto a comunicare per iscritto a Securiton eventi contrattualmente importanti (cambiamento di possesso, sospensione dell'esercizio ecc.).
- 8.2 Senza il consenso di Securiton, non è permesso togliere dall'impianto apparecchi o altre parti forniti originariamente da Securiton o manipolarli.

9. Prezzi e condizioni di pagamento

- 9.1 I prezzi si intendono in franchi svizzeri, IVA esclusa. Le eventuali imposte previste dalla legge vengono fatturate al cliente secondo le aliquote vigenti. Il cliente non è autorizzato ad effettuare deduzioni dall'importo fatturato.
- 9.2 Ampliamenti o modifiche all'impianto che richiedono un maggior dispendio da parte di Securiton per adempiere al contratto comportano un adeguamento dei diritti contrattuali. Securiton può adeguarli automaticamente all'inizio dell'anno civile successivo, se l'importo della differenza non supera il 20% dei diritti attuali, altrimenti Securiton stenderà un nuovo contratto.
- 9.3 Per prestazioni e forniture di materiali vigono le seguenti condizioni di pagamento: 30 giorni netto.
- 9.4 Le prestazioni fatturate a regia vengono calcolate in base alle vigenti tariffe a regia di Securiton.
- 9.5 Per i lavori fuori dagli orari di lavoro di Securiton si applicano i supplementi seguenti:
- lunedì–venerdì
ore 20.00–06.00 più 50%
 - sabato
ore 00.00–24.00 più 50%
 - domenica e giorni festivi ufficiali
ore 00.00–24.00 più 100%
- 9.6 Securiton non è tenuta ad adempiere al contratto se i diritti pendenti sono stati sollecitati.

10. Disposizioni particolari

- 10.1 Eventuali disposizioni delle autorità sono vincolanti per entrambe le parti. Le vigenti norme della SUVA devono essere rispettate. I collaboratori di Securiton dispongono delle attrezzature personali necessarie per soddisfare queste norme sotto normali condizioni di lavoro. Nel caso di condizioni di lavoro anormali (contaminazione da amianto, presenza di polvere, gas e tossine, radioattività, alte temperature ecc.), il cliente è responsabile per le misure di protezione. In mancanza delle misure di protezione, Securiton non è obbligata all'adempimento della prestazione.
- 10.2 Il cliente si dichiara d'accordo che l'ufficio di picchetto registri i colloqui telefonici in entrata.

11. Obbligo di segretezza e protezione dei dati

- 11.1 Le parti si impegnano a trattare in qualsiasi momento in modo riservato come segreti aziendali interni tutti i

documenti e le informazioni ricevuti dall'altra parte nell'ambito delle opere e prestazioni, comprese tutte le copie o le registrazioni di tali documenti e informazioni, nonché eventuali documenti e informazioni elaborati per il cliente, anche dopo la cessazione delle opere e prestazioni, a non diffonderli inutilmente all'interno dell'azienda e del gruppo, né a renderli completamente o in parte accessibili a terzi, fatta eccezione per i subappaltatori. Questo obbligo non si applica a documenti e informazioni per i quali si dimostri (a) che siano divenuti di dominio pubblico senza violazione del presente obbligo di riservatezza; oppure (b) che siano stati richiesti legittimamente da terzi senza obbligo di riservatezza; oppure (c) che siano stati elaborati in modo indipendente.

- 11.2 Qualora Securiton si occupi del trattamento di dati personali nello svolgimento delle proprie attività su sistemi e documentazione, saranno assicurati il rispetto delle istruzioni del cliente e delle disposizioni della legge sulla protezione dei dati e l'adozione di misure adeguate per la protezione di tali dati contro l'accesso non autorizzato di terzi.
- 11.3 Se necessario, Securiton è autorizzata a cedere documenti e informazioni a subappaltatori, a condizione che questi abbiano assunto per iscritto in precedenza gli impegni previsti dalla suddetta disposizione.

12. Responsabilità

- 12.1 Per danni derivanti dalla responsabilità civile aziendale, per danni alle persone e alle cose Securiton è assicurata complessivamente fino alla somma forfettaria massima di 30 milioni di franchi. Per danni patrimoniali le prestazioni sono limitate a 3 milioni di franchi. È esclusa ogni ulteriore responsabilità di Securiton.
- 12.2 Resta riservata la responsabilità delle parti per i danni dovuti a un comportamento doloso o gravemente negligente.
- 12.3 Su richiesta il cliente può ricevere una conferma della compagnia assicurativa.

13. Diritto applicabile e foro competente

- 13.1 Si applica il diritto svizzero. Si esclude espressamente l'applicabilità della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 (Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci). Salvo diversamente previsto dagli strumenti normativi vincolanti, il foro competente è Berna. Securiton ha il diritto di citare in giudizio il cliente nel luogo di installazione dell'impianto.
- 13.2 In caso di dubbio o in sede di giudizio, fa stato la versione tedesca delle CG.