

Condizioni generali di contratto per i clienti business (versione 2015)

I. Disposizioni generali

1. Campo di applicazione

- 1.1 Le presenti Condizioni generali di contratto (di seguito denominate «CG») si applicano a tutti i Servizi, siano essi o meno soggetti a Costi, di Sunrise nei confronti del Cliente, come pure, senza limitazione, servizi di telecomunicazione e servizi di integrazione dei sistemi. Le informazioni generali sui prodotti e i servizi di Sunrise non sono vincolanti per Sunrise.
- 1.2 Il Capitolo I delle presenti CG contiene norme generali applicabili a tutti i tipi di Servizi forniti da Sunrise al Cliente. Il Capitolo II con condizioni specifiche per Servizi di telecomunicazione, come pure il Capitolo III con condizioni specifiche per Servizi di integrazione (compresi manutenzione, assistenza e servizi gestiti nonché la vendita di Forniture da parte di Sunrise al Cliente), (i) valgono solo quali disposizioni integrative del Capitolo I, (ii) prevalgono sul Capitolo I in caso di contraddizioni, e (iii) ogni Capitolo si applica esclusivamente se i rispettivi servizi sono espressamente compresi nel Contratto. In assenza di tale accordo, i Capitoli II e III non costituiscono un obbligo indipendente di Sunrise a fornire tali Servizi.
- 1.3 Le presenti CG si applicheranno altresì a tutte le relazioni future tra le Parti, senza che per queste sia necessaria ogni volta la rispettiva conferma esplicita.
- 1.4 Le Condizioni generali del Cliente, non si applicheranno, se non confermato da Sunrise in forma scritta.
- 1.5 La versione vigente e vincolante delle CG è pubblicata su Internet al sito www.sunrise.ch. È possibile ottenerne una copia scritta delle CG da Sunrise.
- 1.6 Il Contratto può anche essere concluso implicitamente, ossia in seguito alla ricezione o all'utilizzo da parte del Cliente dei Servizi di Sunrise.
- 1.7 Salvo diversa indicazione, le offerte emesse da Sunrise hanno una validità di 30 (trenta) giorni.
- 1.8 In caso di contraddizioni, le restanti disposizioni contrattuali prevalgono sulle CG, nel seguente ordine: Descrizione della prestazione (DP), (oppure) Order Form (OF), (oppure) Offerta firmata e altri documenti ai quali il Contratto si richiama.

2. Definizioni

- 2.1 Salvo diversa indicazione, i termini in maiuscolo definiti di seguito sono sempre utilizzati nel Contratto con il seguente significato:
- 2.2 Con Costi si intendono tutte le retribuzioni che Sunrise fattura al Cliente. I costi possono essere fatturati come retribuzioni una tantum o retribuzioni ricorrenti, rispettivamente retribuzioni forfetarie o retribuzioni variabili (basate sull'utilizzo).
- 2.3 Con Contratto si intendono le presenti CG unitamente a eventuali altri documenti facenti riferimento alle CG, (compresi la Descrizione della prestazione (DP), l'Offerta o la Order Form (OF)) nonché eventuali altri documenti in essi richiamati.
- 2.4 Con Installazioni si intende ogni apparecchiatura (compreso il software) di proprietà di Sunrise, che viene utilizzata presso una Sede allo scopo di erogare i Servizi.
- 2.5 Con Sede(i) si intendono uno o più luoghi presso i quali Sunrise eroga un Servizio o accetta di erogare un Servizio.
- 2.6 Con Servizi si intendono tutti i servizi e/o parti, di essi forniti da Sunrise al Cliente ai sensi del Contratto. I dettagli di ciascun Servizio derivano dalla Descrizione della prestazione (DP) o dalla Order Form (OF) applicabili, unitamente alla Descrizione del servizio (SD) e dal Service Level Agreement (SLA) applicabili, se presenti.

2.7 Con Forniture si intendono le apparecchiature (hardware e software) e altri articoli venduti da Sunrise al Cliente (ad es. apparecchi mobili).

3. Servizi erogati da Sunrise

- 3.1 Sunrise erogherà i Servizi con la dovuta diligenza.
- 3.2 Sunrise può utilizzare i servizi di terze parti in qualsiasi momento allo scopo di erogare i Servizi.

4. Costi; condizioni di pagamento

- 4.1 Il Cliente pagherà i Costi indicati nel Contratto. Nel caso in cui i Costi non siano esplicitamente concordati, Sunrise determinerà i Costi sulla base delle tariffe attuali e vincolanti, pubblicate sul sito www.sunrise.ch.
- 4.2 I Costi vengono determinati al netto in Franchi svizzeri (CHF), ad esclusione dell'imposta sul valore aggiunto, dei costi di imballaggio, trasporto e assicurazione.
- 4.3 Le fatture sono dovute ed esigibili entro 30 (trenta) giorni civili dalla data di fatturazione. Il pagamento si riterrà eseguito una volta che l'intero importo dovuto sarà stato accreditato sul conto di Sunrise. Tutte le spese e le commissioni bancarie sostenute in relazione al pagamento saranno pagate dal Cliente.
- 4.4 Il Cliente ha il diritto di sollevare obiezioni scritte e sostanzialmente giustificate in relazione alla fattura, entro il termine concesso per il pagamento. Una volta trascorso tale termine, la fattura si riterrà accettata senza riserva. La presentazione di obiezioni non esime il Cliente dall'obbligo di pagare puntualmente la parte incontestata della fattura.
- 4.5 Trascorso il termine di pagamento il Cliente entra automaticamente in mora e Sunrise sarà autorizzata ad addebitare un interesse moratorio del 7% (sette per cento) p.a. per ogni giorno di ritardo del pagamento dalla data alla quale il pagamento risulta dovuto. Sunrise ha il diritto di addebitare almeno CHF 30.– (trenta) per ciascun sollecito. Sunrise si riserva il diritto di addebitare ulteriori tasse. Nel caso in cui il pagamento non venga effettuato nonostante due solleciti scritti che dispongono una proroga del termine di 14 (quattordici) giorni ciascuno, Sunrise ha il diritto di sospendere o bloccare tutti i Servizi con un comunicato scritto. I Costi indipendenti dall'utilizzo devono essere pagati anche se vi sia una sospensione o un blocco dei Servizi.
- 4.6 Se, in qualsiasi momento, Sunrise dovesse ragionevolmente determinare che la solvibilità del Cliente potrebbe essere a rischio, Sunrise potrebbe richiedere un pagamento anticipato dei Costi o un determinato deposito cauzionale di garanzia.
- 4.7 Il Cliente rinuncia al proprio diritto di compensazione in merito a tutte le pretese nei confronti di Sunrise.

5. Obblighi di cooperazione del Cliente

- 5.1 Il Cliente si impegna, a titolo gratuito:
- 5.1.1 a fornire a Sunrise tempestivamente tutte le informazioni, i documenti, i dati, ecc. necessari per la fornitura dei Servizi;
- 5.1.2 a creare i prerequisiti tecnici e operativi presso la propria sede e all'interno della propria infrastruttura in considerazione della fornitura dei Servizi da parte di Sunrise, premesso che Sunrise possa impartire al Cliente le opportune istruzioni a tale riguardo;
- 5.1.3 a ottenere tutte le necessarie approvazioni, autorizzazioni e i consensi di terze parti che occorrono affinché Sunrise possa fornire i Servizi;
- 5.1.4 a fornire e a mettere in funzione le connessioni per i lavori in loco e in remoto richieste per i Servizi;
- 5.1.5 a concedere al personale di Sunrise e/o a terze parti incaricate da Sunrise l'accesso alle

proprie sedi, sia durante gli orari di lavoro ordinari che, previa comunicazione, in altri orari, a condizione che le persone incaricate forniscano gli opportuni documenti attestanti la propria identità;

- 5.1.6 se necessario, a rendere disponibili luoghi di lavoro completamente attrezzati per i Servizi che devono essere eseguiti presso la propria sede e garantire un ambiente di lavoro sicuro per il personale di Sunrise e il personale di terze parti impiegato da Sunrise presso la sede del Cliente;
- 5.1.7 a trattare le apparecchiature tecniche che sono di proprietà di Sunrise o dei relativi fornitori e che si trovano in suo possesso, con la necessaria attenzione, e garantire che la sede presso cui le apparecchiature tecniche vengono installate siano adeguatamente protette, in particolare da incendio, furto e atti vandalici;
- 5.1.8 a rendere disponibile personale debitamente qualificato, inclusa la designazione, per ciascun servizio, di una persona che agisca come unico punto di contatto.
- 5.2 Il Cliente è l'unico responsabile della custodia e del backup dei propri dati (compreso il software installato).
- 5.3 Qualora il Cliente non adempia pienamente e puntualmente ai propri obblighi di cooperazione, Sunrise potrà adeguare le scadenze e addebitare al Cliente eventuali costi supplementari sostenuti.

6. Scadenze e termini

- 6.1 Tutte le scadenze e termini hanno carattere non vincolante ed esclusivamente finalità informative, se non esplicitamente indicate come scadenze vincolanti.
- 6.2 Qualora una scadenza vincolante non venga rispettata per motivi che non rientrano nella sfera di controllo esclusivo da parte di Sunrise, la scadenza verrà prorogata di conseguenza.
- 6.3 Qualora una scadenza vincolante non venga rispettata per motivi attribuibili a Sunrise, il Cliente fisserà un'opportuna proroga per Sunrise in forma scritta. Qualora Sunrise non adempia ai propri obblighi contrattuali entro tale proroga, Sunrise sarà ritenuta inadempiente. Trascorsa un'ulteriore ragionevole proroga notificata per iscritto, il Cliente sarà autorizzato a rifiutare in forma scritta esclusivamente il servizio colpito dal ritardo. Nella misura consentita dalla legge, sono escluse tutte le altre pretese del Cliente in caso di inadempienza.

7. Accettazione

7.1 Aspetti generali

Se non viene allestito un protocollo di accettazione, Forniture e Servizi si riterranno accettati, a condizione che il Cliente non abbia presentato un reclamo scritto concernente quantità, prestazioni o difetti entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione delle Forniture o del Servizio.

7.2 Accettazione con protocollo

- 7.2.1 Di norma, ogniqualvolta risultati dei lavori, Forniture o altri prodotti finali devono essere forniti nell'ambito dei Servizi, Sunrise inviterà il Cliente ad aderire a una procedura di accettazione e redigerà un protocollo di tale evento (ancorché il Cliente non vi prenda parte). Salvo diversamente concordato, l'accettazione avrà luogo entro 10 (dieci) giorni dalla data alla quale il Cliente sarà stato informato dell'inizio della procedura di accettazione. Qualora l'accettazione venga ritardata dal Cliente oltre tale scadenza ed entro tale periodo non venga presentata per iscritto alcuna notifica di difetti, si riterrà che l'accettazione abbia avuto luogo. Si riterrà che l'accettazione abbia avuto luogo anche nel caso in cui il Cliente inizi a utilizzare le forniture

- ture nel proprio impianto di produzione o modifichi le forniture.
- 7.2.2 Qualora durante il collaudo di accettazione venga rilevato un difetto di minore entità, l'accettazione avrà comunque luogo una volta completato il collaudo. In tal caso Sunrise e il Cliente concorderanno uno scadenzario entro il quale Sunrise dovrà rettificare i difetti. Se Sunrise non rettifica tempestivamente i difetti, l'unico rimedio a disposizione del Cliente, previa concessione di un'ulteriore adeguata proroga, sarà una riduzione dei Costi per il Servizio interessato.
- 7.2.3 Qualora durante il collaudo di accettazione, venga rilevato un difetto essenziale, l'accettazione verrà anticipata. Sunrise porrà rimedio al difetto entro un adeguato periodo di tempo e inviterà il Cliente a tempo debito per un nuovo collaudo di accettazione. In caso di mancata accettazione per il medesimo difetto, il Cliente potrà:
- continuare a richiedere l'esecuzione del Servizio;
 - chiedere una riduzione dei Costi per il Servizio difettoso;
 - rifiutare detto Servizio difettoso.
- 7.2.4 Un difetto viene ritenuto essenziale unicamente se il Servizio non rispetta le specifiche espressamente concordate oppure se è compromesso in modo tale da non poter essere utilizzato dal Cliente.
- 7.2.5 Nella massima misura consentita dalla legge, sono esclusi tutti gli altri diritti del Cliente in caso di mancata accettazione, ad eccezione delle richieste di risarcimento dei danni disciplinate dalla clausola 12.
- 8. Garanzia**
- 8.1 Aspetti generali**
- 8.1.1 Sunrise garantisce che le Forniture e i Servizi rispettano le specifiche esplicitamente concordate.
- 8.1.2 Salvo diversamente concordato, il periodo di garanzia per le Forniture è limitato ai 12 (dodici) mesi successivi l'accettazione oppure, in assenza di una formale accettazione, ai 12 (dodici) mesi successivi la consegna. Il periodo di garanzia per Forniture sostituite o riparate scadrà nello stesso momento in cui scadrà il periodo di copertura delle Forniture originali, ma rimarrà in essere per almeno un mese dalla data di sostituzione o riparazione.
- 8.1.3 La garanzia si estingue, scaduto il periodo di garanzia, nonché in caso di intervento da parte del Cliente o di terze parti sulle Forniture, oppure in caso di danno esterno, errori di azionamento come pure in caso di condizioni di utilizzo e funzionamento che si discostano dalla documentazione relativa ai prodotti.
- 8.2 Diritti del Cliente in caso di difetti**
- 8.2.1 In caso di difetti, il Cliente informerà immediatamente Sunrise e per iscritto in merito all'esatta entità del reclamo.
- 8.2.2 Sunrise rettificherà eventuali difetti a propria discrezione tramite un lavoro gratuito di riparazione o forniture di sostituzione, oppure concederà un'opportuna riduzione dei Costi. Il Cliente sosterrà i costi per la rimozione e l'installazione, per il trasporto dei pezzi di ricambio nonché per eventuali adeguamenti necessari, nella misura in cui non sia in essere alcun contratto di manutenzione. Su richiesta, il Cliente invierà a proprie spese l'articolo difettoso a Sunrise, adeguatamente imballato e assicurato.
- 8.3 Garanzia per prodotti di terze parti**
- Con riferimento ai prodotti di terze parti, si applicano esclusivamente le condizioni della garanzia del produttore o del fornitore terzo, a esclusione di tutti gli altri diritti di garanzia. Nella massima misura consentita dalla legge, Sunrise esclude qualsiasi garanzia per prodotti di terze parti forniti nell'ambito delle Forniture o dei Servizi e nel contempo cede al Cliente tutte le pretese che essa potrebbe avere nei confronti del produttore o del fornitore.
- 8.4 Contratti di manutenzione**
- Qualora i Servizi o le Forniture che presentano un difetto siano oggetto di un contratto di manutenzione, si applicano esclusivamente le disposizioni di tale contratto di manutenzione con riferimento alla correzione dei difetti, a esclusione di tutti gli altri diritti di garanzia.
- 8.5 Garanzia limitata**
- Sono esclusi tutti i diritti di garanzia non esplicitamente previsti nella presente clausola 8. La responsabilità di Sunrise per i danni derivanti da eventuali difetti è disciplinata dalla clausola 12 riportata di seguito.
- 9. Garanzia in caso di evizione**
- 9.1 Nel caso in cui una Fornitura o un Servizio diventino in tutto o in parte oggetto di una contestazione o di un'azione civile in materia di violazione della proprietà intellettuale, rispettivamente nel caso in cui Sunrise consideri prudentemente possibile tale violazione, essa può a sua discrezione (i) conferire al Cliente il diritto di utilizzo della Fornitura o Servizio, ad esclusione di qualsiasi responsabilità in relazione alla violazione dei diritti di proprietà intellettuale o (ii) sostituire la Fornitura o il Servizio con un'altra prestazione, che corrisponda alle caratteristiche contrattuali essenziali della Fornitura o del Servizio originariamente richiesto, oppure (iii) modificare la Fornitura o il Servizio in modo tale che essi non violino più i diritti di proprietà intellettuale oppure, qualora nessuna di queste possibilità possa essere conseguita a un costo ragionevole, (iv) ritirare la Fornitura contro adeguata restituzione di un'adeguata parte dei Costi pagati o disdire senza preavviso il Servizio.
- 9.2 Qualora un terzo contesti il diritto di proprietà del Cliente in relazione ad una Fornitura o ad un Servizio previsti dal Contratto, Sunrise potrà assumere a proprie spese l'assistenza processuale e risarcire al Cliente tutti i danni e i costi derivanti dalle decisioni giudiziarie conformemente alle restrizioni previste dalla clausola 12, a condizione che vengano soddisfatte cumulativamente le seguenti condizioni:
- il Cliente informa Sunrise per iscritto non appena vengono avanzate eventuali pretese, e
 - autorizza Sunrise ad assumere l'assistenza processuale, la quale comprenderà il tentativo di addvenire a una composizione amichevole, oppure, nel caso in cui questa non sia possibile, il Cliente assumerà la difesa in ottemperanza alle istruzioni di Sunrise, e
 - assista Sunrise in misura opportuna e ragionevole a titolo gratuito, e
 - la pretesa del terzo si basa sul fatto che l'utilizzo dei Servizi o della Fornitura senza modifiche violi i diritti di proprietà intellettuale in Svizzera, oppure costituisca un atto di concorrenza, e
 - tale pretesa non derivi da (i) una modifica non autorizzata della Fornitura o del Servizio da parte del Cliente o di una terza parte, oppure (ii) un'unione della Fornitura o del Servizio con un prodotto non fornito da Sunrise, a condizione che la violazione non si verifichi se non a causa dell'unione, oppure (iii) dall'utilizzo della Fornitura o del Servizio in violazione delle Condizioni generali di contratto.
- 10. Benefici e rischi, riserva della proprietà**
- Le Forniture rimarranno di proprietà di Sunrise finché il prezzo non sarà stato interamente pagato. Il Cliente concede a Sunrise il diritto di iscrivere una relativa riserva della proprietà nel Registro delle riserve di proprietà.
- 11. Diritti di proprietà intellettuale**
- 11.1 Aspetti generali**
- 11.1.1 Se non diversamente concordato, i diritti su tutti i risultati dei lavori derivanti da o impiegati durante l'esecuzione del Contratto (come diritti d'autore, brevetti, progettazione o marchio di fabbrica); in particolare i diritti su singoli software creati o utilizzati da Sunrise, compresi codici sorgente, descrizioni e parametrizzazioni di programmi, e tutta la documentazione, i documenti o i supporti di dati correlati sono di esclusiva proprietà di Sunrise, e al Cliente viene concesso un diritto non esclusivo di utilizzare tali risultati dei lavori, per la durata del Con-
- tratto nella misura necessaria per l'utilizzo previsto dei Servizi. Il Cliente non è autorizzato a trasferire i diritti di utilizzo a terze parti.
- 11.1.2 I diritti di proprietà intellettuale preesistenti rimangono di proprietà di Sunrise o del terzo titolare del diritto. Qualora Sunrise utilizzi tali diritti di proprietà intellettuale preesistenti per la fornitura dei Servizi, con le presenti CG essa cede al Cliente i diritti necessari per l'utilizzo previsto dei Servizi. Nel caso in cui i diritti di proprietà intellettuale appartengano a terze parti, in particolare per quel che riguarda licenze di software messe a disposizione da fornitori o produttori terzi, il Cliente accetta le condizioni di licenza e le restrizioni all'utilizzo imposte da tali terze parti; Sunrise fornirà al Cliente tali condizioni di licenza e restrizioni all'utilizzo. Qualora, in tale contesto, il Cliente dovesse violare i diritti di licenza di terze parti e per tale motivo dovessero essere avanzate pretese nei confronti di Sunrise, il Cliente indennizzerà e sgraverà Sunrise da tali pretese e da tutti i danni ad esse riconducibili.
- 11.2 Software**
- 11.2.1 Dietro pagamento del canone di licenza, il Cliente acquisisce un diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzo del codice in linguaggio macchina del software concesso in licenza sul proprio sistema. Tale diritto di utilizzo è limitato all'elaborazione dei dati aziendali personali del Cliente e ristretto al numero di utenti concordato, nonché ad altri parametri di determinazione del prezzo. Il Cliente consentirà eventuali controlli applicabili alla verifica del rispetto delle condizioni di licenza. In caso di gravi o ripetute violazioni, il diritto di licenza può essere ritirato senza alcun risarcimento o recesso.
- 11.2.2 Il Cliente ottiene i programmi concessi in licenza esclusivamente in un codice in linguaggio macchina. Il Cliente non è autorizzato a decompilare, ricostruire il codice sorgente, apportare modifiche o sviluppare ulteriormente il software, se non esplicitamente autorizzato dalla legge a procedere in tal senso.
- 11.3 Protezione del diritto d'autore**
- Il Cliente è autorizzato a effettuare una copia di backup del software concesso in licenza e della documentazione ottenuta. Il Cliente si impegna a non effettuare ulteriori copie e a proteggere adeguatamente il software e la documentazione da un'ispezione o una copia non autorizzata da parte di terzi, nonché da smarrimento. Il Cliente informerà immediatamente Sunrise per iscritto in caso di accesso non autorizzato da parte di terzi.
- 12 Responsabilità di Sunrise**
- 12.1 La responsabilità di Sunrise è da considerarsi illimitata solo nei casi in cui le disposizioni legislative obbligatorie prevedono una responsabilità illimitata senza la possibilità di una sua esclusione, quali danni provocati con dolo o colpa grave, o in caso di morte o lesioni corporali.
- 12.2 È esclusa nella massima misura consentita dalla legge, la responsabilità di Sunrise per danni indiretti o danni patrimoniali, danni consecutivi, perdita dei dati, mancato guadagno, mancati risparmi, spese supplementari, pretese di terzi, ecc.
- 12.3 In tutti gli altri casi, la responsabilità di Sunrise è limitata all'importo annuale dei Costi relativi ai Servizi corrispondenti (escluse le forniture di apparecchi e software) durante l'anno di Contratto in cui ha avuto luogo o ha avuto inizio l'evento che ha causato il danno; in ogni caso tale importo non potrà eccedere la somma di CHF 50000.- (cinquantamila) per anno di Contratto.
- 12.4 Sunrise non è responsabile di danni causati da forza maggiore, come terremoti, inondazioni, interruzione di energia elettrica o malware (ad es. virus, attacchi finalizzati al blocco di servizio e simili).
- 12.5 Le penali pagate da Sunrise ai sensi del Contratto saranno dedotte dai danni dovuti.
- 12.6 È esclusa ogni ulteriore responsabilità di Sunrise.
- 13 Riservatezza**
- 13.1 Per la durata del Contratto e in seguito per un periodo di due anni, le Parti tratteranno

come riservate, nel rispetto delle consuete normative di sicurezza, tutte le informazioni ricevute dalla controparte e tutte le informazioni contrassegnate come riservate e, in particolare, non renderanno tali informazioni accessibili a terze parti non autorizzate.

- 13.2 L'obbligo di riservatezza non si applica a informazioni che sono o che diventano di dominio pubblico senza violazione dell'obbligo di riservatezza; a informazioni apprese da un destinatario non assoggettato all'obbligo di riservatezza; a informazioni che il destinatario ottiene senza dovervi accedere direttamente, oppure tramite terzi che a loro volta non abbiano violato l'obbligo di riservatezza; a informazioni da terzi rese accessibili ad altre persone senza violazione dell'obbligo di riservatezza.
- 13.3 In caso di richiesta di informazioni da terze parti, tribunali o autorità amministrative con riferimento alla rivelazione delle informazioni, il destinatario delle informazioni informerà immediatamente il fornitore delle informazioni e assisterà quest'ultimo nei propri sforzi, volti a evitare la divulgazione delle informazioni.
- 13.4 Sunrise si riserva il diritto di divulgare a terze parti, nonché alle relative società collegate, dati richiesti nell'ambito della fornitura dei Servizi, a condizione che anche tali società si siano impegnate a osservare un obbligo di riservatezza non meno restrittivo rispetto alla presente clausola 13.

14 Protezione dei dati

- 14.1 Le Parti si impegnano a rispettare la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati. Il Cliente è l'unico responsabile della sicurezza e della protezione dei propri dati e di quelli di terze parti (compresi i dati del relativo personale) elaborati sui propri sistemi.
- 14.2 Sunrise utilizza i dati relativi ai clienti per la conclusione e l'esecuzione del Contratto, per la fornitura dei Servizi, la gestione della relazione clientela, la prosecuzione e l'ottimizzazione dell'attività, per evitare l'utilizzo illecito dei Servizi (in particolare per quel che riguarda la prevenzione delle frodi correlate alla conclusione del Contratto, nel corso della durata del Contratto o con transazioni di e-commerce), per esaminare il comportamento di utilizzo strutturale, per la pubblicazione in dati di directory, per determinare un profilo di elevato utilizzo nonché per lo sviluppo, la formazione e la presentazione personalizzata delle offerte dei servizi. Il Cliente può vietare l'elaborazione dei propri dati per finalità promozionali in qualsiasi momento. La rispettiva comunicazione per iscritto in cui si specificava l'ID del Cliente può essere inviata al seguente indirizzo: Sunrise Communications AG, General Counsel, Binzmühlestrasse 130, 8050 Zurigo.
- 14.3 Sunrise è autorizzata a rivelare a terze parti dati richiesti nell'ambito della fornitura dei Servizi. Inoltre, Sunrise può trasferire dati, che vengono generati durante la conclusione o l'esecuzione del Contratto, a terze parti per la rivendicazione delle pretese, per la verifica della solvibilità e per la verifica degli indirizzi.
- 14.4 Ai sensi delle suddette disposizioni, i dati relativi ai Clienti possono essere trasferiti all'estero.
- 14.5 Sunrise può limitare il diritto di informazione del Cliente a esaminare le informazioni, ai sensi della legge sulla protezione dei dati.
- 14.6 Sunrise non mette a disposizione i dati marginali protetti dal segreto sulle telecomunicazioni e generati dai Servizi erogati al Cliente, a meno che tali dati (i) non servano quale base per la fatturazione e il periodo di contestazione della fattura non sia ancora decorso, (ii) tali dati non siano necessari per l'accertamento di telefonate abusive o di pratiche pubblicitarie sleali, ciò che dovrà essere reso verosimile dal Cliente di Sunrise.

15 Inizio e cessazione del Contratto

15.1 Decorrenza del Contratto

- 15.1.1 Il Contratto avente per oggetto uno specifico Servizio esplica i suoi effetti mediante la sottoscrizione di entrambe le Parti di una Descrizione della prestazione (DP) o una Order Form (OF).
- 15.1.2 Se viene effettuata un'ordinazione tramite Internet, il Contratto esplicherà i suoi effetti solamente nel momento in cui Sunrise avrà inviato una Order Form (OF) tramite posta o

posta elettronica. Il Contratto esplica in ogni caso i suoi effetti non appena il Cliente inizia a fare uso del Servizio.

15.2 Disdetta ordinaria

- 15.2.1 I Contratti per i singoli Servizi hanno durata illimitata, se non viene specificata una durata fissa nella rispettiva Descrizione della prestazione (DP) o nella rispettiva Order Form (OF). La durata fissa viene calcolata a partire dalla data in cui viene attivato o inizialmente fornito il Servizio, se non diversamente specificato nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF).
- 15.2.2 Se non diversamente concordato con le disposizioni specifiche (clausole 17 e seguenti) o di un singolo Contratto, i singoli Contratti per i Servizi possono essere disdetti con un preavviso di 3 (tre) mesi per la fine di un mese, tuttavia non prima della fine della relativa durata fissa, se pattuita.
- 15.2.3 Qualora un Contratto con durata fissa non venga disdetto alla fine della stessa, esso andrà automaticamente considerato di 1 (un) anno. In caso di estinzione o scadenza di una Specifica di lavoro per qualsivoglia motivo, le Order Form (OF) correlate si riterranno estinte, salvo espressa pattuizione scritta delle Parti.
- 15.2.4 La disdetta di un singolo Contratto non esplica effetti su eventuali altri Contratti.
- 15.2.5 Il Cliente può disdire un singolo Contratto ove lo ritenga opportuno (i) con un preavviso di 3 (tre) mesi per la fine di un mese e (ii) dietro pagamento a Sunrise della tassa di disdetta anticipata definita nella rispettiva Descrizione della prestazione (DP) e/o nella rispettiva Order Form (OF). A titolo di chiarimento, qualora non venga concordata alcuna tassa di disdetta anticipata tra le Parti, il Cliente non può operare la disdetta ai sensi della presente clausola.
- 15.2.6 Se il Cliente disdice il Contratto o parte di esso nel corso della durata minima contrattuale o durante la proroga della durata, oppure se Sunrise disdice il Contratto, o parte di esso per uno o più motivi menzionati nella clausola 15.3, sono dovuti ed immediatamente esigibili da parte del Cliente tutti i Costi ricorrenti per la durata fissa restante (prorogata), altri costi, stabiliti fino alla fine della durata fissa (prorogata), nonché tutte le spese, costi e penali contrattuali che Sunrise deve alla terza parte a causa di una conseguente disdetta del suo contratto con la terza parte incaricata in qualità di subappaltatore; non sussiste il diritto ad alcuna restituzione.

15.3 Disdetta per motivi gravi

- 15.3.1 Sunrise ha il diritto di disdire il Contratto senza preavviso qualora vengano avviate procedure fallimentari nei confronti del Cliente, qualora al Cliente venga concessa una sospensione della procedura fallimentare o egli venga sottoposto a liquidazione, qualora vi sia un motivo grave, che rende ragionevolmente inesigibile l'osservanza del termine di disdetta, o qualora la legge e/o ordinanze ufficiali impediscono a una delle Parti di eseguire il Contratto.
- 15.3.2 Nel caso sussistano tali gravi motivi, Sunrise ha il diritto di interrompere uno o tutti i Servizi e di disdire il Contratto con effetto immediato. Ciò si applica, in particolare, nel caso in cui il Cliente non fornisca tempestivamente un deposito cauzionale di garanzia richiesto da Sunrise, non paghi le fatture entro la relativa data di scadenza, nel caso di un utilizzo scorretto dei Servizi, nel caso in cui vengano messe in pericolo le apparecchiature di Sunrise o di suoi partner, in caso di imminente o acuto pregiudizio di interessi pubblici o privati preponderanti, in caso di un drastico innalzamento dei Costi esigibili, tale da presupporre che il Cliente non sarà in grado di farvi fronte come stabilito contrattualmente, come pure in caso di dubbi sulla solvibilità del Cliente.
- 15.3.3 In ogni caso, Sunrise può cessare o disattivare in tutto o in parte i Servizi anziché disdire il Contratto o parti di esso. Qualora i Servizi vengano cessati, disattivati o disdetti, il Cliente sarà pienamente responsabile di ogni danno da ciò derivante e rimarrà responsabile dei Costi per la durata rimanente del contratto; Costi che diverranno immediatamente esigibili.

16 Disposizioni varie

16.1 Esaustività del contratto; forma scritta

- 16.1.1 Il Contratto contiene ogni pattuizione delle Parti relative all'oggetto contrattuale. Esso supera e sostituisce ogni accordo precedentemente intervenuto tra le Parti, ivi comprese eventuali dichiarazioni di intenti.
- 16.1.2 Eventuali modifiche, aggiunte e integrazioni del Contratto (inclusa una rinuncia al requisito della forma scritta) esplicheranno effetto unicamente se effettuate per iscritto e sottoscritte da entrambe le Parti (e-mail e fax non verranno considerati sufficienti).

16.2 Cessione

Il Cliente può cedere il Contratto ed eventuali diritti in virtù del presente atto, a terze parti esclusivamente se Sunrise ha rilasciato il proprio consenso scritto. Sunrise ha il diritto di cedere il Contratto a terze parti dopo averne dato preventivamente comunicazione scritta al Cliente.

16.3 Cliente di riferimento

Sunrise si riserva il diritto di usare il Cliente come Cliente di riferimento e di usare il nome del Cliente, il suo marchio e logo aziendale per ragioni di marketing, di promozioni commerciali e pubblicitarie, includendo (i) il diritto di informare terze parti che il Cliente è un Cliente di Sunrise; (ii) il diritto di informare terze parti sullo scopo del servizio offerto al Cliente da Sunrise; e/o (iii) il diritto di indicare il Cliente come Cliente di Sunrise all'interno del materiale promozionale ed all'interno delle pagine web di Sunrise. Nel caso in cui Sunrise volesse usare il marchio o il logo del Cliente, Sunrise deve richiedere approvazione al Cliente, considerato che ciò è stato concordato fra le Parti nel momento della stipula del contratto.

16.4 Clausola salvatoria

Se singole disposizioni del Contratto devono essere considerate nulle o inapplicabili, tale nullità o inapplicabilità parziale non inficia l'applicabilità delle restanti disposizioni del Contratto. Le Parti si impegnano a modificare la relativa disposizione in modo tale da renderla efficace e applicabile e in modo che essa rifletta al tempo stesso, e per quanto possibile, lo scopo originale originario e l'intenzione di detta disposizione, in una forma giuridicamente vincolante.

16.5 Divieto di accaparramento di personale

Il Cliente si asterrà da qualsiasi tentativo di attirare persone impiegate da Sunrise ai fini dell'esecuzione del Contratto. Il Cliente non accetterà servizi da tali persone, se non tramite Sunrise. Tali obblighi si applicano durante l'impiego di tali persone per il Cliente e successivamente per un anno. In caso di contravvenzione a tali obbligazioni, sarà applicabile una penale pari a uno stipendio annuo della persona interessata.

16.6 Rispetto delle normative sulle esportazioni

Nella misura in cui l'esportazione di Prodotti e Servizi dalla Svizzera è soggetta a disposizioni legislative, il Cliente le deve rispettare pienamente, impegnandosi a trasferire tali obblighi ai suoi successori in diritto.

16.7 Legge applicabile e foro competente

- 16.7.1 Il Contratto è regolato esclusivamente dal diritto svizzero, ad esclusione delle norme in materia di diritto internazionale privato. La Convenzione di Vienna (Convenzione delle Nazioni Unite dell'11 aprile 1980 sui contratti di compravendita internazionale di merci) non è applicabile.
- 16.7.2 Controversie derivanti o connesse al presente Contratto saranno sottoposte alla competenza esclusiva dei tribunali di Zurigo 1.

II. Disposizioni specifiche per i Servizi di telecomunicazione

17 Campo di applicazione

- 17.1 Il presente capitolo II stabilisce norme specifiche applicabili ai Servizi forniti da Sunrise al Cliente nel settore dei servizi di telecomunicazione.

- 17.2 Per Servizi di telecomunicazione si intendono i Servizi forniti da Sunrise al Cliente, che non sono correlati all'integrazione dei sistemi, alla manutenzione e all'assistenza né alla vendita delle apparecchiature.
- 18 Servizi forniti da Sunrise**
- 18.1 Sunrise concede al Cliente un diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare i Servizi nell'ambito della copertura di rete esistente durante il periodo di validità del Contratto.
- 18.2 Sunrise provvederà alla manutenzione della propria infrastruttura e provvederà a rimediare ad eventuali disfunzioni che si verificassero durante gli orari d'ufficio entro un termine ragionevole, a condizione che l'intervento rientri nella sfera di controllo di Sunrise.
- 18.3 Sunrise si riserva il diritto
- 18.3.1 di effettuare modifiche ai Servizi erogati che possano influire sulle specifiche tecniche, sulle apparecchiature, sul funzionamento o sui processi, a condizione che tali modifiche non producano interruzioni rilevanti dei Servizi;
- 18.3.2 di interrompere o limitare i Servizi in casi di emergenza o per lavori di manutenzione programmati.
- 19 Costi**
- 19.1 Sunrise si riserva il diritto di adeguare le proprie tariffe in caso di modifica delle aliquote fiscali o di altri tributi rilevanti, senza darne precedente comunicazione al Cliente. In tal caso, il Cliente non avrà diritto di operare una disdetta. Le tariffe di roaming e i Costi per i servizi a valore aggiunto, servizi speciali e numeri brevi possono essere modificati in qualsiasi momento senza preavviso.
- 19.2 I Costi per i singoli Servizi verranno addebitati dalla Data di messa in servizio (Ready for service, RFS), rispettivamente dalla data alla quale il Cliente utilizza il Servizio per la prima volta se questa precede la RFS.
- 19.3 Eventuali Costi basati sull'utilizzo saranno calcolati in funzione della data registrata da Sunrise e verranno fatturati mensilmente, alla fine di ogni mese.
- 19.4 I Costi fissi ricorrenti e tutti i Costi a tantum, ivi compresi i Costi per i lavori di installazione, saranno generalmente fatturati anticipatamente.
- 20 Utilizzo dei Servizi**
- 20.1 I Servizi sono unicamente destinati ad un normale utilizzo da parte di una clientela commerciale. L'utilizzo dei Servizi è soggetto alle condizioni d'uso pubblicate sul sito web www.sunrise.ch o consegnate da Sunrise su richiesta e che Sunrise può modificare periodicamente senza preavviso.
- 20.2 Il Cliente si asterrà da tutte le azioni legalmente vietate o che possono avere un impatto negativo sugli interessi di Sunrise (sia in termini commerciali che tecnici che reputazionali). Le seguenti azioni, il cui elenco non ha carattere esaustivo, saranno considerate una violazione del Contratto da parte del Cliente: pirateria informatica (tentativi di intrusione, ecc.), phishing (spionaggio su altri utenti di Internet, ecc.), spam (invio di e-mail di massa), utilizzo ininterrotto, eccessivo, download ininterrotto e invio di qualsiasi tipo di contenuto che contenga virus o qualsiasi altro malware, l'utilizzo dei Servizi per la terminazione di chiamate sulla rete mobile di Sunrise tramite gateway GSM o simili apparecchiature.
- 20.3 Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto delle informazioni in qualsivoglia forma che vengono inviate o elaborate da Sunrise o rese disponibili a terze parti.
- 20.4 Il Cliente è in ogni caso responsabile dell'utilizzo del proprio collegamento, dell'utilizzo di password e/o dell'accesso al Servizio erogato, anche tramite numeri di selezione che implicano Costi supplementari e nel caso di utilizzo da parte di terzi. Il Cliente manterrà segreti tutti i dati di identificazione come codici PIN e PUK e altri codici e password e si impegna, in particolare, a memorizzare i dati in modo sicuro e a non renderli accessibili a nessuno. Il Cliente proteggerà la propria infrastruttura e i propri dati da un accesso non autorizzato da parte di terzi con misure di sicurezza opportune e aggiornate. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di tutti i danni derivanti dal mancato rispetto di tali requisiti di sicurezza. Il Cliente deve informare senza indugio Sunrise di qualsiasi utilizzo non autorizzato o della perdita dei propri dati di identificazione o della propria carta SIM.
- 20.5 Il Cliente non può, se non preventivamente autorizzato da Sunrise per iscritto, rivendere a terze parti i Servizi erogati da Sunrise e/o utilizzare i Servizi per trasferire chiamate sulla rete telefonica fissa o mobile di Sunrise mediante gateway o simili apparecchiature.
- 20.6 Il Cliente garantirà che l'utente finale dei Servizi rispetti le condizioni stabilite nelle presenti disposizioni.
- 21 Installazioni; manutenzione**
- 21.1 Le Installazioni concesse in affitto o comodato per l'erogazione dei Servizi restano di proprietà di Sunrise. Si concorda espressamente che sono esclusi eventuali diritti di pegno o diritti di ritenzione a favore di terze parti. Il Cliente è responsabile delle Installazioni e non può rimuoverle, modificarle o interferire con esse in alcun modo né consentire a terze parti di procedere in tal senso (se non preventivamente autorizzato da Sunrise per iscritto). Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Sunrise per ogni perdita o danno causati alle Installazioni. Una volta terminata la fornitura dei Servizi, il Cliente, in conformità alle istruzioni di Sunrise, restituirà a Sunrise o consentirà a Sunrise di ritirare tutte le Installazioni, nella loro condizione originaria, tenuto conto di un'ordinaria usura.
- 21.2 Il Cliente garantirà il libero accesso alle Installazioni e ad altri sistemi utilizzati per la fornitura dei Servizi, in modo tale che Sunrise possa svolgere i lavori di manutenzione senza ostacoli. Nel caso di una manutenzione in remoto, il Cliente garantirà altresì un accesso sicuro mediante apparecchiature per la manutenzione in remoto (collegamento analogico o digitale) saranno fornite dal Cliente a proprie spese.
- 21.3 Quale prerequisito affinché Sunrise possa svolgere i lavori di manutenzione sulle apparecchiature del Cliente, il Cliente garantirà che tali apparecchiature si trovino in condizioni ineccepibili e perfettamente funzionanti. Sunrise esamina l'intera apparecchiatura che essa non ha messo in esercizio come pure le apparecchiature che siano state messe in esercizio senza un relativo contratto di manutenzione. Allo scopo, il Cliente metterà a disposizione di Sunrise una rappresentazione scritta delle apparecchiature, prima della data prevista per la messa in esercizio. Fintanto che Sunrise non si sarà espressa positivamente e per iscritto, Sunrise non fornisce alcuna garanzia; il lavoro svolto da Sunrise verrà quantificato in base al dispendio.
- 22 Scadenze**
- La scadenza per l'inizio pianificato del Servizio (Data RFS) dipende dai periodi di fornitura standard fissati nella Descrizione del Servizio applicabile salvo che (a) non siano state concordate una o più date di richiesta speciale con Sunrise. La Data RFS viene comunicata da Sunrise esclusivamente con finalità informative e non è vincolante, se non espressamente confermata da Sunrise per iscritto come vincolante.
- 23 Accettazione**
- Qualora Sunrise esegua lavori di installazione correlati ai Servizi, questi si riterranno accettati se il Cliente non informerà Sunrise per iscritto di eventuali difetti essenziali entro 10 (dieci) giorni dalla Data RFS e non provi la validità dei diritti in relazione a tali difetti.
- 24 Aggiunta e modifica di Sedi commerciali**
- 24.1 Qualora il Cliente modifichi o aggiunga una Sede commerciale, ne informerà Sunrise per iscritto. Qualora la modifica o l'aggiunta della Sede abbiano un impatto sui Servizi, Sunrise preparerà una nuova offerta per la Sede nuova o aggiuntiva. Le Parti concorderanno singolarmente eventuali costi in relazione alla chiusura della precedente Sede e alla costituzione della nuova Sede, rispettivamente di quella aggiunta.
- 24.2 Sunrise può sottoporre al Cliente una nuova offerta, che questi prenderà in considerazione per le proprie sedi nuove o aggiunte, nonché per eventuali modifiche dei Servizi presso le proprie sedi esistenti. Il Cliente inviterà Sunrise a partecipare a qualsiasi gara d'appalto correlata ai servizi TIC.
- 25 Garanzia; disponibilità; responsabilità**
- 25.1 Sunrise non garantisce il funzionamento ininterrotto e imperturbato dei Servizi, tempi e capacità di trasmissione specifici, né alcuna protezione assoluta della propria rete da accessi non autorizzati o intercettazioni illecite.
- 25.2 Al momento del perfezionamento contrattuale, Sunrise non ha ancora testato l'infrastruttura che consente di fornire la larghezza di banda convenuta. Sunrise non può pertanto garantire che la larghezza di banda ai Costi stabiliti sia effettivamente disponibile in ogni Sede commerciale. Se la larghezza di banda con i Costi convenuti non è disponibile in singole Sedi commerciali del Cliente, Sunrise gliene dà informazione e gli offre una modalità di collegamento alternativa sulla base di una Descrizione della prestazione (DP), rispettivamente del prezzario corrispondente alla modalità di collegamento alternativa. Se il Cliente accetta la nuova offerta, il contratto risulta adeguato di conseguenza. Se invece il Cliente non accetta la nuova offerta entro il termine in essa contenuto, il Contratto non sarà applicabile in relazione alle Sedi commerciali in questione. In questo caso, Sunrise non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile nei confronti del Cliente. Il Contratto esplica in ogni caso i suoi effetti relativamente a tutti i restanti Servizi, rispettivamente a tutte le restanti Sedi commerciali.
- 25.3 Sunrise non può essere ritenuta responsabile dei contenuti creati o dei servizi erogati dal Cliente e da terze parti tramite la propria infrastruttura di telecomunicazioni. Di conseguenza, Sunrise non può né rilasciare alcuna assicurazione in relazione a tale contenuto o tali servizi, né assumere in proposito alcuna responsabilità o garanzia.
- 26 Rispetto delle leggi**
- Le Parti rispettano le disposizioni della Legge federale sulle telecomunicazioni.
- 27 Durata e disdetta**
- 27.1 In caso di sospensione o disattivazione dei Servizi, Sunrise può fatturare al Cliente almeno CHF 50.- per la disattivazione o riattivazione dei singoli Servizi.
- 27.2 In caso di disdetta straordinaria del Contratto o di un Servizio ai sensi della clausola 15.3, è dovuta una tassa di elaborazione una tantum, equivalente all'importo dei canoni mensili per la durata rimanente tra la disdetta straordinaria e la scadenza contrattuale teorica dei Servizi, più eventuali tasse non ricorrenti non ancora pagate fino a tale momento, nonché eventuali costi di installazione e sviluppo *pro rata temporis*.
- 27.3 Il passaggio a un pacchetto di servizi più ridotto è possibile solo previo accordo scritto.
- II. Disposizioni specifiche per Servizi integrativi**
- 28 Campo di applicazione**
- Il presente capitolo III stabilisce norme specifiche applicabili ai Servizi forniti da Sunrise al Cliente nel campo dell'integrazione dei sistemi, della manutenzione, dell'assistenza, dei servizi gestiti (Managed Services) come pure della fornitura di apparecchiature.
- 29 Fornitura di apparecchiature e Servizi di Sunrise**
- 29.1 Fase preliminare alla vendita**
- Di norma, il Cliente è l'unico responsabile della definizione delle specifiche cui devono ottemperare i Servizi forniti da Sunrise. Per quanto Sunrise assista il Cliente analizzando-

ne i requisiti aziendali e/o selezionando prodotti a titolo gratuito, ciò non darà luogo all'assunzione di alcun impegno contrattuale o responsabilità. Qualora, tuttavia, venga concluso una Descrizione della prestazione (DP) per Servizi di consulenza a pagamento, Sunrise sarà responsabile conformemente al Contratto stipulato.

29.2 Specifiche dei Servizi e delle forniture di apparecchiatura

Le specifiche di ogni singolo Servizio (consulenza, programmazione, integrazione dei sistemi, manutenzione, servizi gestiti (Managed Services, ecc.) o singola fornitura di apparecchiature, sono esclusivamente quelle contenute nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF) come pure nella documentazione su prodotto fornita dal produttore. Tali specifiche stabiliscono i requisiti a cui i Servizi o la fornitura di apparecchiature devono interamente ottemperare.

29.3 Prodotti e servizi correlati erogati da terzi

Per la fornitura e/o la concessione in licenza di prodotti di un produttore terzo nonché per i servizi ad essi correlati (come individuazione e correzione degli errori, analisi degli errori, debugging, fornitura di patch e aggiornamenti, sostituzione dell'apparecchio), si applicano esclusivamente le condizioni di fornitura, concessione in licenza e garanzia del produttore terzo, le quali saranno rese disponibili al Cliente in una forma opportuna.

29.4 Servizi: mandato / contratto d'appalto

I Servizi vengono svolti quali attività professionali qualificate riconducibili ad un contratto di mandato, nell'ambito di un contratto di appalto, solo se è stato convenuto un risultato precisamente definito nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF).

30 Consegna; installazione

30.1 Consegna

30.1.1 I software, i risultati di lavori e la relativa documentazione possono essere messi a disposizione, a discrezione di Sunrise, su supporti di dati o mediante la trasmissione dati al Cliente oppure messi a sua disposizione online.

30.1.2 La consegna dell'apparecchio viene effettuata per conto e a rischio del Cliente, presso il relativo indirizzo indicato nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF).

30.2 Installazione e istruzione

L'installazione sarà eseguita da Sunrise esclusivamente nella misura specificamente concordata nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF). Eventuali costi supplementari corrispondenti saranno sostenuti dal Cliente, in particolare eventuali adattamenti dell'ambiente tecnico presso il Cliente nonché la configurazione di interfacce, la migrazione di dati, la parametrizzazione, l'istruzione del Cliente e attività correlate.

31 Manutenzione e assistenza

31.1 Scopo della manutenzione

31.1.1 Nel caso di software, la manutenzione viene effettuata allo scopo di conservare lo standard tecnico e ripristinare il perfetto funzionamento, nell'eventualità di difetti correlati al software stesso.

31.1.2 Nel caso di un apparecchio, la manutenzione viene effettuata allo scopo di garantire il regolare funzionamento nonché eventuali riparazioni o la sostituzione dell'apparecchio, nell'eventualità di difetti correlati all'apparecchio stesso.

31.1.3 In ogni caso, non viene rilasciata alcuna garanzia di funzionamento ininterrotto, compatibilità permanente di sistema o rettifica immediata di eventuali difetti.

31.1.4 Sunrise può offrire una soluzione alternativa («workarounds») fintanto che il difetto non venga rettificato.

31.2 Aggiornamenti e nuove versioni

La fornitura di aggiornamenti o nuove versioni con funzioni migliorate sarà compresa nella tariffa di manutenzione, esclusivamente se

previsto nella Specifica di lavoro o nel Modulo d'ordinazione.

31.3 Motivi alla base di difetti, materiali di consumo, sostituzioni

31.3.1 La sostituzione o la riparazione di apparecchi e software danneggiati da fattori esterni, nonché di materiali di consumo e pezzi di ricambio soggetti a usura (comprese batterie) sono comprese nella manutenzione, esclusivamente nella misura in cui siano previste nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF).

31.3.2 A propria discrezione, Sunrise può sostituire eventuali pezzi di ricambio difettosi con componenti funzionanti.

31.3.3 I pezzi di ricambio sostituiti rimarranno di proprietà del Cliente, se non diversamente definito nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF).

31.4 Condizioni per la manutenzione

31.4.1 La manutenzione si riferisce ad apparecchi e software inalterati che siano stati oggetto di manutenzione senza interruzione, per l'utilizzo presso le Sedi indicate nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF), e in conformità alle configurazioni e alle condizioni di utilizzo raccomandate da Sunrise o dal produttore.

31.4.2 Sunrise può richiedere che altri componenti dell'intero sistema del Cliente in grado di interferire con i Servizi di Sunrise siano parimenti oggetto di una manutenzione competente e che il Cliente consenta adattamenti (senza costi supplementari) finalizzati a migliorare l'affidabilità del sistema.

31.4.3 Il Cliente installerà o permetterà che Sunrise installi tutti gli aggiornamenti e le release messi a disposizione dai fornitori o produttori del software, entro il periodo di tempo indicato da tali fornitori o produttori. Qualora gli aggiornamenti e le release non venissero tempestivamente installati, Sunrise non sarà responsabile per eventuali problemi riscontrati dal Cliente con il software. Inoltre, Sunrise può sospendere tutti o determinati Servizi di assistenza e manutenzione correlati al software finché gli aggiornamenti e le release non siano stati correttamente installati.

31.4.4 Prima di notificare eventuali errori (notifica errori), il Cliente deve cercare di identificare e arginare il problema impiegando le proprie risorse.

31.4.5 Il Cliente garantirà l'accesso a ciò che dovrà essere oggetto di manutenzione e fornirà eventuali installazioni per la manutenzione in remoto.

31.5 Costi di manutenzione supplementari

31.5.1 In caso di interferenze da parte del Cliente o di terzi, utilizzo o notifica di errori scorretti, errori provenienti da componenti delle quali non compete la manutenzione a Sunrise, di disattesa delle condizioni stabilite dalla clausola 31.4 (condizioni per la manutenzione), oppure in caso di adempimento imperfetto dell'obbligo contrattuale di partecipazione del Cliente, Sunrise può, in tutto o in parte, interrompere i propri Servizi, oppure, alternativamente, imputare al Cliente i maggiori Costi (alle tariffe vigenti in quel momento) riconducibili ai suddetti motivi, rispettivamente i maggiori Costi riconducibili a forniture e Servizi erogati al di fuori dei normali orari di lavoro.

31.5.2 Sunrise non sarà responsabile per eventuali danni in relazione con clausola 31.5.1.

31.6 Attività escluse dalla manutenzione

31.6.1 Il seguente elenco non esaustivo comprende tutte le attività che non sono comprese nelle prestazioni di manutenzione e che vengono pertanto fatturate separatamente al Cliente: manutenzione di estensioni (Extensions) e opzioni non fornite da Sunrise; manutenzione di installazioni elettriche; rettifica di difetti causati da fattori esterni non attribuibili a Sunrise; servizi in relazione alla modifica della collocazione dell'hardware; ripristino di dati e software.

31.6.2 Qualora il produttore terzo cessi, sospenda o interrompa per qualsivoglia motivo l'assistenza e la manutenzione dei propri prodotti, Sunrise sarà corrispondentemente sollevata dai propri obblighi.

32 Costi

32.1 Fatturazione sulla base del tempo impiegato

32.1.1 Di norma, i Servizi vengono fatturati sulla base del tempo e dei materiali impiegati.

32.1.2 Il tempo impiegato per gli spostamenti viene fatturato sulla base delle tariffe vigenti di Sunrise.

32.1.3 Spese e costi supplementari (in particolare spese per gli spostamenti, vitto e alloggio) e i costi di mezzi ausiliari specificamente utilizzati per un determinato progetto (tasse per apparecchi, licenze, banche dati, ecc.) saranno fatturati separatamente al Cliente.

32.2 Tariffa forfettaria; limite superiore di spesa

32.2.1 Le tariffe forfettarie (prezzi fissi) si applicano esclusivamente se esplicitamente concordate come tali nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF).

32.2.2 Il limite superiore di spesa non va inteso quale prezzo fisso, ma assume il seguente significato: Se il limite superiore di spesa è stato raggiunto, il Cliente ha la facoltà di interrompere il Servizio, senza che ciò comporti per le parti alcun ulteriore obbligo contrattuale. Nel limite del possibile, Sunrise informa il Cliente prima che il limite superiore di spesa sia raggiunto.

33 Diritti di proprietà intellettuale

33.1 I risultati prodotti con i Servizi (compresi sviluppi del software, ma non i diritti di proprietà intellettuale preesistenti) effettuati personalmente ed esclusivamente per il Cliente dietro pagamento di Costi specifici, diventano, una volta effettuato l'intero pagamento, di proprietà del Cliente, ivi compreso il trasferimento dei diritti di protezione.

33.2 Il Cliente concede a Sunrise, a titolo irrevocabile e gratuito, una licenza perpetua, non revocabile, trasferibile, cedibile mondialmente in sub-licenza, di utilizzare, sviluppare ulteriormente, adattare, modificare, emendare, migliorare, commercializzare e distribuire tali risultati e di creare opere derivate degli stessi per le proprie finalità e per altri clienti (comprese, ma senza limitazioni di sorta, finalità commerciali).

33.3 Sunrise può inoltre utilizzare liberamente e gratuitamente idee, procedure e risultati impiegati per lo sviluppo del Servizio.

34 Durata e disdetta

34.1 Durata

34.1.1 Di norma, i Contratti per la fornitura di apparecchiature e l'erogazione di Servizi rimangono in essere fino al loro relativo perfetto completamento.

34.1.2 Per i Servizi di durata (per es: manutenzione, servizi gestiti, Managed Services), vengono fissati una durata minima e un termine di disdetta nella Descrizione della prestazione (DP) o nella Order Form (OF). Salvo pattuizione contraria, i contratti per Servizi di manutenzione hanno una durata minima di tre anni e un termine di disdetta iniziale di 6 (sei) mesi.

34.1.3 In assenza di disdetta, tali Contratti vengono ogni volta prorogati automaticamente di un ulteriore anno. Nel corso della durata prorogata, il termine di disdetta è di 3 (tre) mesi.

34.2 Disdetta

34.2.1 I Contratti aventi come oggetto licenze software permanenti (ossia licenze concesse dietro pagamento di Costi sotto forma di tassa una tantum) possono essere disdetti dal Cliente in qualsiasi momento, ma da Sunrise soltanto in caso di violazione da parte del Cliente delle proprie obbligazioni contrattuali. In entrambi i casi, non ha luogo alcun rimborso dei Costi.

34.2.2 I Contratti aventi come oggetto Forniture di apparecchi non possono essere oggetto di disdetta.