

1 Oggetto del contratto, prestazioni

1.1 BYES InTec fornisce, sulla base del contratto di hosting, le prestazioni di supporto commissionate dal cliente nel settore degli impianti di informazione e comunicazione. Questo accordo regola il contenuto della prestazione da erogare di entrambe le controparti e definisce la collaborazione. La gamma di servizi può spaziare in base all'intera offerta di servizi di BYES InTec.

1.2 I dati del cliente visionati nell'ambito della fornitura dei servizi sono trattati in modo strettamente confidenziale.

2 Gerarchia documenti

Qualora singole parti del contratto siano incompatibili, la priorità è assegnata in forma discendente sulla base dei punti seguenti. In caso di incompatibilità tra le parti del contratto, la norma più recente prevale su quella precedente.

1. Offerta
2. Condizioni generali di CloudServices delle aziende del Gruppo BYES InTec, ICT Services (versione novembre 2019).
3. Condizioni generali delle aziende del BYES InTec, settore ICT Services (versione ottobre 2018).

3 Obbligo di partecipazione e informazione

Il cliente è tenuto a:

- segnalare immediatamente ad BYES InTec i difetti da lui riconoscibili;
- nell'ambito del possibile, intraprendere tutte le misure che consentano di individuare i difetti e le rispettive cause o di rimuoverli;
- dopo aver segnalato un difetto ad BYES InTec richiedere il rimborso delle spese sostenute per il controllo dei dispositivi fino e nella misura in cui dopo il controllo emerge che il guasto rientrava nella responsabilità del cliente;
- gestire confidenzialmente la conoscenza dell'utente e la password di accesso e a prevenirne l'utilizzo da parte di terzi, pur avendo la possibilità di modificare o fare modificare in ogni momento la sua password di accesso;
- tenere segreti i dati di accesso al suo account, rispondendo egli stesso di qualsiasi danno che dovesse essere arrecato ad BYES InTec a causa di eventuale abuso a livello di accesso;
- rispettare il diritto svizzero e internazionale oltre che le regole di comportamento generalmente riconosciute;
- comunicare tempestivamente ogni modifica del proprio nome, azienda, sede legale o abitazione, intestazione della fattura, forma giuridica nonché altre importanti circostanze che possano comportare conseguenze legali inerenti al rapporto contrattuale con BYES InTec e sostenere i costi per la maggiore spesa derivante da una comunicazione non avvenuta tempestivamente.

4 Attività e contenuti non consentiti

In generale al cliente non è consentito elaborare e salvare sul server di BYES InTec o rendere accessibile mediante server di terzi o mediante se stesso i seguenti contenuti:

- rappresentazione di atti di cruda violenza di cui all'art. 135 del Codice civile svizzero (CC).
- scritti, registrazioni sonore o visive, immagini o altri oggetti o rappresentazioni pornografiche di cui all'art. 197 CC;
- inviti alla violenza di cui all'art. 259 CC;
- contenuti inerenti alla discriminazione razziale di cui all'art. 261bis CC;
- invito o istigazione a comportamenti perseguibili;
- offerta e/o mediazione di giochi d'azzardo non consentiti come da Legge sulle lotterie;
- informazioni che violino i diritti d'autore, i diritti di protezione collegati o altri diritti relativi ai beni immateriali di terzi;
- software che offrano transfer di dati libero nel lungo periodo o ne provochino un utilizzo eccessivo (p.es. mailing di massa, siti di download ecc.);
- software o impostazioni che consentano circolari pubblicitarie o mailing di massa (iniziative di mailing) mediante posta elettronica attraverso indirizzi e-mail del proprio dominio.

5 Utilizzo dei media (e-mail, sms, telefono)

5.1 Il cliente è tenuto a controllare regolarmente la propria casella di posta elettronica personale (e-mail) per verificare l'eventuale presenza di messaggi non affidabili. L'invio di e-mail pubblicitarie da parte del cliente a terzi, senza che queste siano state richieste da questi ultimi, non è consentito. In caso di violazione contro questa disposizione, BYES InTec si riserva il diritto di bloccare il conto di accesso del cliente senza preavviso e fino al chiarimento della circostanza.

5.2 L'invio di sms, di mail di massa non desiderate (spam, mail bombing) et l'uso abusivo di conferenze telefoniche mediante il server di BYES InTec non è consentito. Sono altresì vietati l'invio di sms raggruppati e la gestione di mailing list in una misura che potrebbe mettere a repentaglio la stabilità operativa dei sistemi. Tali comportamenti sono considerati abuso del servizio e comportano il blocco dell'accesso, oltre che l'eventuale disdetta senza preavviso del contratto di hosting.

6 Blocco dell'accesso

6.1 BYES InTec si riserva il diritto di bloccare il servizio del cliente in caso di abuso con effetto immediato a spese del cliente. Il blocco permane finché la rispettiva circostanza venga chiarita e il cliente dimostri l'effettiva sicurezza dei contenuti interessati.

6.2 BYES InTec si riserva altresì il diritto di bloccare il servizio di hosting del cliente a spese di quest'ultimo, qualora il suo comportamento si ripercuota in qualche modo negativamente sul funzionamento del server. Viene fatta in ogni caso riserva dei diritti al risarcimento del danno.

6.3 Se il cliente non riesce a dimostrare la sicurezza dei dati interessati o se il funzionamento del server viene in qualche modo intaccato dal comportamento dell'utilizzatore, BYES InTec può recedere dal contratto senza preavviso.

7 Sicurezza dei dati

7.1 Il cliente si preoccupa di effettuare copie di sicurezza dei dati trasmessi sul server di BYES InTec. BYES InTec salva i dati aziendali a intervalli regolari in un archivio remoto. Qualora il cliente richieda il ripristino dei dati da parte di BYES InTec, questa viene effettuata a seconda delle possibilità.

7.2 BYES InTec non assicura tuttavia che i dati del cliente possano effettivamente essere ripristinati. BYES InTec non garantisce in nessun modo la riacquisizione o il ripristino dei dati aziendali e rifiuta qualsiasi responsabilità per la perdita di tali dati e per eventuali danni conseguenti.

7.3 I dati salvati localmente sul PC o sul laptop del cliente non vengono salvati né automaticamente né manualmente su un supporto di memoria esterno. Il cliente si assume pertanto interamente il rischio di perdita di tali dati e BYES InTec rifiuta qualsiasi responsabilità per la perdita di tali dati e di eventuali conseguenze.

8 Trasmissione dati mediante Internet

8.1 I dati da e verso le risorse cloud sono trasmessi esclusivamente in forma criptata. Questo vale per l'accesso via Citrix, VPN, Outlook, ecc.

8.2 L'invio di e-mail a società esterne non è criptato di default. Le e-mail non cifrate che vengono trasmesse possono essere lette da terzi, da questi modificate o stampate. La cifratura delle e-mail può essere effettuata su richiesta del cliente a cura di BYES InTec come servizio a pagamento.

8.3 La responsabilità della BYES InTec è limitata alle prestazioni di servizio definite nell'offerta. La BYES declina ogni responsabilità riguardo ai prodotti stranieri e prestatori esterni che non sono parti integranti dell'offerta di servizio. Questo include tutti componenti IT che altereranno la qualità e il buon funzionamento del servizio.

9 Protezione dei dati e riservatezza

9.1 BYES InTec proteggerà i dati memorizzati nel cloud contro l'elaborazione, la copia o il furto non autorizzati mediante misure tecniche e organizzative adeguate e attualmente disponibili. BYES InTec declina ogni responsabilità per la violazione di tali attività da parte degli utenti con autorizzazione all'accesso.

9.2 BYES InTec tratterà tutte le informazioni e i dati del cliente in modo riservato e confidenziale e metterà tali informazioni e dati a disposizione di terzi solo nella misura in cui ciò sia assolutamente necessario per l'esecuzione del contratto.

9.3 BYES InTec memorizzerà e utilizzerà i dati dei clienti esclusivamente per la fornitura di servizi cloud. Non vengono memorizzate ulteriori informazioni per l'utente.

9.4 Il rispetto della legge sulla protezione dei dati a livello applicativo è responsabilità di ogni cliente. Il cliente deve verificare autonomamente se le applicazioni e i siti web utilizzati sono conformi ai requisiti di legge e alle linee guida del cliente stesso.

10 Esonero di BYES InTec

Il cliente si impegna a esonerare BYES InTec da rivendicazioni di terzi di qualsiasi tipo, che possano risultare dall'illegalità dei contenuti che il cliente ha salvato sul supporto di memoria oggetto del contratto. L'obbligo di esonerare comprende anche l'obbligo di esonerare BYES InTec completamente dai costi di difesa legale (p.es. costi legali, per periti e tribunali).

11 Prezzi, condizioni e termini di pagamento, mora

11.1 I prezzi definiti nel contratto di hosting si intendono al netto in CHF, IVA esclusa (franco stabilimento Zurigo) e si basano su un rapporto servizi inerente all'incarico.

11.2 Le risorse di hosting vengono fatturate mensilmente in anticipo in base all'effettivo utilizzo da parte del cliente. La prima fattura mensile si basa sulle risorse elencate nell'ordinazione e viene computata anticipatamente sulla base dell'ordinazione.

11.3 BYES InTec si riserva espressamente il diritto di bloccare immediatamente l'accesso all'hosting center in caso di ritardati pagamenti o di pagamenti non ancora effettuati (vedi punto 7 CG ICT Services del Bouygues Energies & Services InTec, versione ottobre 2018).

12 Durata minima del contratto e disdetta

- 12.1 Il contratto di hosting entra in vigore contestualmente alla sua reciproca sottoscrizione. Il contratto di hosting viene stipulato a tempo indeterminato. La disdetta senza conseguenze economiche è possibile per la prima volta alla scadenza del termine minimo.
- 12.2 Il termine si rinnova automaticamente di dodici mesi alla volta. Il contratto di hosting può essere rescisso, da parte del contraente elencato nel contratto, mediante lettera raccomandata (requisito formale) nel rispetto di un termine di disdetta di tre mesi, a far data dalla fine di ogni mese di calendario.
- 12.3 BYES InTec può recedere dal contratto di hosting in qualsiasi momento, nel rispetto di un termine di disdetta di tre mesi a far data dalla fine di ogni mese di calendario.

13 Informazioni di proprietà e confidenziali

La trasmissione, la ricezione o il possesso di questo documento e del contratto di hosting non danno diritto alcuno a utilizzarne le informazioni contenute in qualsiasi forma (a livello interno o nei confronti di terzi). Le informazioni riportate in questo documento e nel contratto di hosting non possono essere né copiate, né pubblicate né diffuse senza previa autorizzazione scritta di BYES InTec.

14 Referenza clienti

BYES InTec è autorizzata a indicare il cliente risp. la sua ditta (incl. marchio cliente) come referenza nei confronti di terzi.

15 Responsabilità

BYES InTec ricusa qualsiasi garanzia o responsabilità derivante da errori di software e hardware utilizzati o venduti, nonché per la perdita o la modifica non autorizzata di dati ed e-mail del cliente. BYES InTec non risponde di interruzioni di funzionamento del cliente finalizzate alla rimozione di errori, manutenzione, conversione dell'infrastruttura (commutazioni ecc.) o all'introduzione di nuove o altre tecnologie. La responsabilità per danni o danni conseguenti di qualsiasi tipo, soprattutto per l'utile mancato, è esclusa. A integrazione della presente clausola di limitazione della responsabilità va osservato il punto 11 delle CG del BYES InTec, settore ICT Services (versione ottobre 2018).

16 Clausola liberatoria

Qualora singole disposizioni del presente contratto fossero inefficaci o perdessero la loro efficacia a causa di una circostanza che si manifesti successivamente, l'efficacia delle parti rimanenti del contratto rimane intatta. Anziché la disposizione inefficace entra in vigore una norma appropriata che, nella misura legale consentita, si avvicina il più possibile a quanto le controparti avevano voluto ottenere secondo il senso e lo scopo dell'accordo. Ciò vale anche nel caso di lacune non intenzionali nelle norme dell'accordo.

17 Modifica del contratto

Modifiche e integrazioni del contratto di hosting e delle condizioni generali di hosting necessitano della forma scritta e devono essere sottoscritti in modo giuridicamente valido da entrambe le controparti.

18 Condizioni generali di contratto

A titolo integrativo valgono le Condizioni generali settore ICT Services delle aziende del Bouygues Energies & Services InTec (versione ottobre 2018).