

Norme particolari per l'uso della piattaforma SaaS ENAB.LE per fornitori di servizi terzi

Sommario

1	Applicazione	2
2	Panoramica della procedura di svolgimento del servizio tramite ENAB.LE	2
3	Service Level / Obblighi del fornitore di servizi terzi.....	3
4	Oneri di utilizzo di YAROWA per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE	6
5	Valutazione	7

1 Applicazione

Le presenti norme particolari costituiscono parte integrante delle Condizioni di utilizzo per FORNITORI DI SERVIZI TERZI per la piattaforma SaaS ENAB.LE. Salvo diverso accordo, le definizioni delle Condizioni di utilizzo sono utilizzate anche per queste particolari norme.

2 Panoramica della procedura di svolgimento del servizio tramite ENAB.LE

2.1 FORNITORI DI SERVIZI TERZI selezionati, registratisi su YAROWA, possono offrire i loro servizi tramite ENAB.LE (vedi 2.2). Possono inoltre, a condizione che tale voce sia abilitata per loro, anche acquistare TRAMITE ENAB.LE servizi di altri FORNITORI DI SERVIZI TERZI registrati (vedi 2.3).

2.2 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI può **offrire** su ENAB.LE i propri **servizi**. A tale scopo, YAROWA offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) FORNITORI DI SERVIZI TERZI selezionati¹ possono registrarsi su ENAB.LE e creare un profilo. Tra l'altro, nel profilo è possibile depositare il modello tariffario per tutti i mercati accessibili al fornitore terzo.
- 2) In caso di ricerca di fornitori terzi, l'azienda visualizza una selezione di fornitori secondo i criteri definiti dall'azienda stessa. L'AZIENDA registra la richiesta e la invia al FORNITORE DI SERVIZI TERZO.
- 3) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI nonché il cliente finale e/o l'azienda decidono in merito all'affidamento del contratto. YAROWA non sarà parte di tale rapporto contrattuale.
- 4) L'incarico verrà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità al processo standard mostrato sulla piattaforma. Il processo standard può comprendere diversi passaggi, dalla richiesta alla fatturazione, e può essere adattato e ampliato nel tempo.
- 5) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione sicura e di uno scambio altrettanto sicuro di documenti tra le parti.
- 6) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZO interagisce tramite ENAB.LE con l'azienda e/o il cliente finale, ad es. aggiornando lo stato, redigendo rapporti sui lavori o trasferendo dati di fatturazione.
- 7) A seconda della posizione contrattuale o dell'accordo tra i clienti finali, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o l'azienda, quest'ultima e/o il cliente finale pagheranno la fattura del fornitore terzo per intero o in parte.
- 8) L'azienda e/o il cliente finale potranno valutare il servizio del fornitore dopo la conclusione del lavoro su ENAB.LE, a condizione che tale funzione sia abilitata.

2.3 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZO può **acquistare** selezionati **servizi** di fornitori, appositamente

¹ Solo ai fini di una migliore leggibilità si rinuncia a utilizzare forme linguistiche maschili e femminili. Tutti i riferimenti alle persone valgono per entrambi i sessi.

abilitati su ENAB.LE (di seguito «fornitori»). A tale scopo, YAROWA offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) Nell'ambito della ricerca di fornitori, al FORNITORE DI SERVIZI TERZI verrà mostrata una selezione di FORNITORI. Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI registrerà la domanda e la invierà al fornitore.
- 2) Il fornitore e il CLIENTE FINALE e/o il FORNITORE DI SERVIZI TERZI decideranno in merito alla stipula di un contratto. YAROWA non sarà parte di tale contratto.
- 3) L'incarico sarà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità alla procedura standard indicata su ENAB.LE. La procedura standard può comprendere diversi passaggi, dalla richiesta alla fatturazione, e può essere modificata ed estesa nel tempo.
- 4) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione e di uno scambio di documenti sicuri tra le parti.
- 5) Il fornitore interagisce tramite ENAB.LE con i FORNITORI DI SERVIZI TERZI e/o il CLIENTE FINALE, ad es. aggiornando lo stato, redigendo report sui lavori o tramettendo dati di fatturazione.
- 6) A seconda della situazione contrattuale o dell'accordo tra CLIENTI FINALI, FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o fornitore, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o il CLIENTE FINALE pagherà la fattura del fornitore per intero o in parte.
- 7) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o il CLIENTE FINALE possono, dopo la conclusione del lavoro, valutare tramite ENAB.LE il servizio del fornitore, a condizione che tale funzione sia abilitata.

3 Service Level / Obblighi del fornitore di servizi terzi

3.1 Service Level

Con la registrazione su ENAB.LE, il fornitore terzo si obbliga, nell'ambito del disbrigo degli incarichi, ad attenersi ai seguenti Service Level:

3.1.1 Presa di contatto / Primo contatto:

Dopo la ricezione di una richiesta di incarico (o richiesta di formulare un'offerta), il fornitore terzo avrà tempo per tacitarla fino alle h.7:00 del giorno successivo a quello seguente l'inoltro della richiesta da parte dell'azienda, di un cliente finale o di un altro FORNITORE DI SERVIZI TERZI. Nell'ambito delle fasi di processo indicate su ENAB.LE, egli potrà accettare o rifiutare la richiesta. Indipendentemente dalla scadenza indicata, fino a che il fornitore terzo non tacita la richiesta, essa può sempre essere ritirata dalla parte richiedente senza indicazione di un motivo.

3.1.2 Garanzia

Ove rilevante per il servizio da fornire da parte del FORNITORE DI SERVIZI TERZO, i lavori sono soggetti a una garanzia di 2 anni, salvo che la legge non preveda un termine di garanzia più lungo.

3.1.3 Amministrazione

A) Disponibilità

Laddove il fornitore terzo sia assente per ferie, non abbia tempo o non sia disponibile per altri motivi, egli dovrà modificare la sua disponibilità nel profilo su «off».

B) Fatture

Le fatture devono essere inviate entro 14 giorni dalla fine del lavoro tramite ENAB.LE.

C) Rapporti sul lavoro

Ove rilevante per la prestazione da fornire da parte del FORNITORE DI SERVIZI TERZO, i rapporti sul lavoro e la documentazione fotografica devono essere realizzati, ove possibile o richiesto, in formato digitale e devono essere caricati sulla piattaforma. Tali rapporti devono essere esaustivi e completi e devono offrire una base decisionale oggettiva per l'accettazione della fattura.

3.1.4 Prezzi

Le condizioni indicate su ENAB.LE sono vincolanti e devono essere rispettate. Laddove per particolari circostanze fosse necessario applicare altre tariffe o supplementi, essi saranno corrisposti solo previo accordo con l'azienda.

3.2 Richiesta di rispettare i Service Level

Sia l'azienda che YAROWA hanno titolo per richiedere il rispetto dei menzionati Service Level.

Qualora si verificasse ripetutamente un mancato rispetto dei Service Level, l'account/il sotto-account del FORNITORE DI SERVIZI TERZI potrà essere cancellato previa comunicazione scritta.

3.3 Registrazione e controllo delle fatture

Il FORNITORE DI SERVIZI TERZO si impegna a caricare e registrare correttamente le proprie fatture per i servizi forniti su ENAB.LE.

Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZO acquisti servizi da un altro FORNITORE, egli si impegna a pagare la fattura del FORNITORE con l'importo registrato dal FORNITORE su ENAB.LE e, in caso di discrepanza, a respingere la fattura nel sistema e richiedere un inserimento corretto.

3.4 Requisiti, conoscenze e autorizzazioni

Con la registrazione, il fornitore terzo conferma di possedere tutti i requisiti, le conoscenze e le autorizzazioni necessari per lo svolgimento del servizio offerto e a richiesta di YAROWA dovrà dimostrare ciò nelle forme adeguate.

3.5 Segreto professionale o d'ufficio

3.5.1 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI è tenuto al segreto professionale o d'ufficio

Laddove il FORNITORE DI SERVIZI TERZI stesso sia tenuto a un segreto professionale o d'ufficio e con l'accesso a ENAB.LE renda pubbliche informazioni soggette a segreto professionale o d'ufficio, egli assicura a YAROWA di essere stato precedentemente svincolato dal segreto professionale o d'ufficio a questo titolo, e che non farà valere il suo diritto alla riservatezza nei confronti di YAROWA.

3.5.2 L'AZIENDA e/o il FORNITORE DI SERVIZI TERZI contraente è soggetta/o al segreto professionale o d'ufficio

Laddove l'AZIENDA e / o il FORNITORE DI SERVIZI TERZI contraente, che acquista un servizio dal FORNITORE DI SERVIZI TERZI o dal FORNITORE, sia soggetta/o a segreto professionale o d'ufficio e vengano messe a disposizione del FORNITORE DI SERVIZI TERZI o del FORNITORE, per la fornitura del servizio, informazioni soggette a segreto professionale o d'ufficio, o il FORNITORE DI SERVIZI TERZI riceva tali informazioni nell'ambito della fornitura del servizio, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI o FORNITORE si impegna a mantenere il segreto professionale o d'ufficio.

Laddove il FORNITORE DI SERVIZI TERZI o FORNITORE, per lo svolgimento del suo servizio, possa ricorrere ad aiutanti, egli si assicurerà di adottare opportune precauzioni al fine di obbligare anche gli aiutanti al rispetto del segreto professionale o d'ufficio.

3.5.3 Manleva di YAROWA per violazione del segreto professionale o d'ufficio

Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI o FORNITORE terrà indenne e manleverà YAROWA e le sue affiliate, compresi i loro organi, direttori, dipendenti, agenti e/o subappaltatori,

da eventuali richieste di risarcimento da parte di terzi, laddove YAROWA abbia, tramite ENAB.LE, favorito la violazione del segreto professionale o spinto un FORNITORE TERZO o FORNITORE a violare il segreto professionale.

3.6 Custodia dei dati

La responsabilità per la custodia dei dati, dei contenuti e / o delle informazioni riguardanti l'incarico è del fornitore terzo. YAROWA offre al fornitore terzo la possibilità di generare per tutte le fasi di processo rilevanti nell'ambito dello svolgimento del servizio una copia elettronica (ad es. pdf) ai fini della protezione dei dati, dell'archiviazione e dell'aggiornamento dei propri fascicoli. Il fornitore terzo adotterà precauzioni (ad es. deposito delle informazioni nei propri fascicoli) per l'eventualità in cui ENAB.LE non funzioni o funzioni solo in parte.

4 Oneri di utilizzo di YAROWA per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE

4.1 ONERI DI UTILIZZO che i FORNITORI DI SERVIZI TERZI devono corrispondere a YAROWA per le richieste ricevute tramite ENAB.LE per lo svolgimento di un servizio da parte del FORNITORE TERZO:

4.1.1 L'ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO del FORNITORE DI SERVIZI TERZI a ENAB.LE per la gestione di servizi, ove egli fornisca la prestazione, è pari al 4.5% (IVA escl.) dell'importo netto fatturato dal FORNITORE TERZO per l'incarico corrispondente. L'ONERE DI UTILIZZO massimo per incarico ammonta a CHF 500.- (IVA escl.). L'ONERE DI UTILIZZO è dovuto a partire da ogni accettazione del servizio.

4.1.2 Per "importo netto" si intendono tutti gli oneri fatturati per un incarico (IVA esclusa).

4.2 ONERI DI UTILIZZO dovuti a YAROWA dal FORNITORE DI SERVIZI TERZI per i servizi di altri FORNITORI da egli acquistati tramite ENAB.LE :

4.2.1 Per i primi cinquanta (50) servizi per anno civile acquistati dal FORNITORE DI SERVIZI TERZO da altri FORNITORI tramite ENAB.LE, YAROWA non fatturerà al FORNITORE DI SERVIZI TERZI alcun ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO del FORNITORE DI SERVIZI TERZI.

4.2.2 A partire dal cinquantunesimo (51) servizio acquistato dal FORNITORE DI SERVIZI TERZI da altri FORNITORI per anno civile tramite ENAB.LE, YAROWA addebiterà al FORNITORE TERZO un ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO del FORNITORE TERZO per un importo forfettario pari a CHF 25.- CHF (IVA esc.) per incarico.

4.3 YAROWA emetterà al FORNITORE TERZO periodicamente una fattura per gli ONERI DI UTILIZZO dovuti.

4.4 Le fatture dovranno essere pagate entro trenta (30) giorni dalla data di emissione. In caso di ritardo nei pagamenti, YAROWA avrà titolo per pretendere, con effetto retroattivo a partire dalla

data di scadenza, un interesse di mora dell'importo del cinque percento (5%) annuo. Inoltre, YAROWA potrà addebitare in fattura un onere di sollecito pari a CHF 20.—(IVA escl.).

- 4.5 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI prende atto e concorda che YAROWA può riscuotere anche oneri dall'AZIENDA e da altri FORNITORI per l'UTILIZZO di ENAB.LE.

5 Valutazione

- 5.1 Dopo la conclusione di un incarico su ENAB.LE (evasione dell'incarico o conclusione per altri motivi), sia l'AZIENDA che il FORNITORE DI SERVIZI TERZI, laddove egli acquisti un servizio, come anche il CLIENTE FINALE, potranno essere invitati a valutare il servizio fornito dal FORNITORE DI SERVIZI TERZI o dal FORNITORE. Le valutazioni dell'azienda e quelle del fornitore terzo, laddove egli acquisti un servizio, e quelle dei CLIENTI FINALI saranno realizzate e mostrate separatamente. Le valutazioni potranno essere visualizzate solo dagli utenti della piattaforma che assegnano richieste e/o incarichi ("UTENTI AUTORIZZATI ALLA VISUALIZZAZIONE"). Inoltre, le valutazioni potranno essere trasmesse ai CLIENTI FINALI nell'ambito dei suggerimenti di FORNITORE DI SERVIZI TERZI ai CLIENTI FINALI attraverso gli UTENTI AUTORIZZATI ALLA VISUALIZZAZIONE.
- 5.2 La valutazione avrà luogo attraverso una scala di valutazione (ad es. scala da 1 a 10) sulla base di domande predefinite. YAROWA si riserva il diritto di modificare le domande o la scala di valutazione o di introdurre anche altre possibilità di valutazione come ad esempio un campo di testo libero.
- 5.3 Se la valutazione ha luogo sulla base di un criterio di valutazione, essa sarà visibile per la prima volta nel sistema per gli altri utenti autorizzati in presenza di almeno cinque (5) valutazioni basate sul criterio in questione. Il valore visualizzato si basa sul valore medio di tutte le valutazioni fornite per criterio. Confluiranno nella valutazione solo le valutazioni degli ultimi 36 mesi.
- 5.4 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI potrà visualizzare in qualsiasi momento le valutazioni nel proprio account. Tutti i partner riconoscono che le valutazioni esprimono un parere o una percezione soggettivo/a dei collaboratori dell'azienda, dei FORNITORE DI SERVIZI TERZI, laddove acquistino servizi, o dei clienti finali. Per motivi di trasparenza si includeranno e si pubblicheranno tutte le valutazioni nel calcolo del valore medio. Il fornitore terzo non ha alcun diritto alla cancellazione o all'adattamento di una valutazione.
- 5.5 In caso di valutazioni in testo libero, YAROWA si riserva il diritto di non pubblicare o cancellare commenti che violino la legge, offensivi, falsi, che incitino alla violenza, pericolosi per i giovani, non oggettivi, razzisti, discriminatori, sessisti e simili valutazioni contrarie alle leggi.

