

Norme particolari per l'utilizzo della piattaforma SaaS ENAB.LE di

JAROWA AG per la rete edifici e artigianato

1 Applicazione

Le presenti norme particolari costituiscono parte integrante delle Condizioni di utilizzo per fornitori terzi (artigiani) 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 dell'incarico tramite ENAB.LE

2.1 JAROWA offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) fornitori terzi selezionati (ad es. artigiani) possono registrarsi su ENAB.LE e creare un profilo. Tra l'altro, nel profilo è possibile depositare il modello tariffario per tutti i mercati (ad es. aziende) 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.
- 3) Il fornitore terzo nonché il cliente finale e/o l'azienda decidono in merito all'affidamento del contratto di lavoro.
- 4) L'incarico verrà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità al processo standard mostrato sulla piattaforma. Il processo standard comprende diversi passaggi, dalla richiesta alla fatturazione, passando ad esempio per la garanzia di pagamento, 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 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 terzo 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 il cliente finale valuteranno il servizio del fornitore dopo la conclusione del lavoro su ENAB.LE.

3 Service Level / Obblighi del fornitore terzo

3.1 Service Level

Con la registrazione su ENAB.LE, il fornitore terzo (artigiano) 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 (artigiano) avrà tempo per tacitarla fino alle h.7:00 del giorno successivo a quello seguente l'inoltro della richiesta da parte dell'azienda o del cliente finale. 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 dall'azienda senza indicazione di un motivo.

3.1.2 Garanzia

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 in formato digitale entro 14 giorni dalla fine del lavoro. Un ritardo nella fatturazione può influire negativamente sulla valutazione.

C) Rapporti sul lavoro

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 ai collaboratori dell'azienda una base decisionale oggettiva per l'accettazione della fattura.

3.1.4 Prezzi

Le tariffe orarie, le spese di trasferta e dei materiali e i prezzi unitari (ove concordati) sono vincolanti e devono essere rispettati. Laddove per particolari circostanze fosse necessario applicare altre tariffe o supplementi, essi saranno corrisposti solo previo accordo con l'azienda.

3.2 Valutazioni

I fornitori terzi sono valutati in maniera globale. Oggetto della valutazione saranno, tra l'altro, la rapidità di accettazione o di redazione di un'offerta per una richiesta di incarico oppure la pulizia, la qualità del lavoro, la cordialità e la qualità della comunicazione.

3.3 Norma SIA

Il fornitore terzo assicura il rispetto delle norme SIA, ove applicabili, nell'ambito dello svolgimento del lavoro.

3.4 Richiesta di rispettare i Service Level

Sia l'azienda che JAROWA 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 terzo potrà essere cancellato previa comunicazione scritta.

3.5 Requisiti, conoscenze e autorizzazioni

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

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. JAROWA 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 Corrispettivo per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE

4.1 L'onere di utilizzo per l'accesso del fornitore terzo a ENAB.LE è pari al 4.5% dell'importo netto della fattura, per minimo 10.- CHF per incarico e massimo 500.- CHF per incarico. L'onere di utilizzo è dovuto per ogni incarico svolto tramite un accesso a ENAB.LE (ad es. eventi

assicurati coperti).

- 4.2 Per "importo netto" si intendono tutti gli oneri fatturati per un incarico (IVA esclusa).
- 4.3 JAROWA invierà periodicamente una fattura al fornitore terzo in riferimento agli incarichi da egli svolti tramite ENAB.LE.
- 4.4 Le fatture dovranno essere pagate entro trenta (30) giorni dalla data di emissione. In caso di ritardo nei pagamenti, JAROWA 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, JAROWA potrà addebitare in fattura un onere di sollecito pari a CHF 20.--.

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 cliente finale saranno invitati a valutare il servizio fornito dal fornitore terzo. Le valutazioni dell'azienda 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 (ad es. aziende) e nell'ambito dei loro suggerimenti potranno essere trasmesse ai clienti finali ("Utenti autorizzati"). I fornitori terzi avranno accesso esclusivamente alla propria valutazione.
- 5.2 La valutazione avrà luogo attraverso una scala di valutazione (ad es. punti da 1 a 5) sulla base di domande predefinite. JAROWA 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 terzo 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 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, JAROWA 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.
