

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

JAROWA AG per la rete edifici e artigianato

Sommario

1	Applicazione	2
2	Definizioni aggiuntive	2
3	Panoramica della procedura di svolgimento dell'incarico tramite ENAB.LE	2
4	Service Level / Obblighi del fornitore terzo	4
5	Corrispettivo per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE	5
6	Valutazione	6

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 Definizioni aggiuntive

PROFILO ARTIGIANO LIGHT: Si tratta di artigiani (FORNITORI TERZI) che si sono registrati su ENAB.LE con un profilo in cui sono disponibili soltanto funzionalità limitate. Esse comprendono essenzialmente la creazione e l'aggiornamento del profilo, l'accettazione e il rifiuto di una richiesta d'incarico e una panoramica del caso.

PROFILO ARTIGIANO FULL: Si tratta di artigiani (FORNITORI TERZI) che si sono registrati su ENAB.LE con un profilo in cui sono disponibili tutte le funzionalità della piattaforma per gli artigiani. Esse comprendono, tra le altre, funzionalità che vanno dalla creazione e dall'aggiornamento del profilo, all'accettazione e al rifiuto di una richiesta di incarico fino all'invio della fattura e alla valutazione da parte del CLIENTE FINALE.

3 Panoramica della procedura di svolgimento dell'incarico tramite ENAB.LE

Su ENAB.LE JAROWA offre in particolare i servizi seguenti, a seconda che il FORNITORE TERZO incaricato disponga di un PROFILO ARTIGIANO LIGHT o di un PROFILO ARTIGIANO FULL. Per i FORNITORI TERZI, che possiedono solo un PROFILO ARTIGIANO LIGHT, al momento sono disponibili unicamente le funzionalità contrassegnate nell'elenco con un «*».

- 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) Tra l'altro, nel profilo è possibile depositare il modello tariffario per tutti i mercati (ad es. AZIENDE) accessibili al FORNITORE TERZO. *
- 3) In caso di ricerca di FORNITORI TERZI, l'AZIENDA visualizza una selezione di FORNITORI secondo i criteri definiti dall'AZIENDA stessa. *
- 4) Il fornitore terzo nonché il cliente finale e/o l'azienda decidono in merito all'affidamento del contratto di lavoro.
- 5) L'incarico verrà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità al processo standard mostrato sulla piattaforma. Il processo standard prevede diverse fasi, a seconda che il FORNITORE TERZO incaricato disponga di un PROFILO ARTIGIANO LIGHT o di un PROFILO ARTIGIANO FULL, tra cui la richiesta d'incarico al FORNITORE TERZO*;

- b. Accettazione/rifiuto da parte del FORNITORE TERZO*;
- c. Processo di offerta
- d. Processo di conferma dei costi
- e. Fatturazione

Le funzionalità possono essere adattate o ampliate nel tempo.

- 6) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione sicura e di uno scambio altrettanto sicuro di documenti tra le parti.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) 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.

3.1 Il PROFILO ARTIGIANO FULL può acquistare determinati servizi da altri fornitori terzi che abbiano attivato ENAB.LE per questo scopo (di seguito «OFFERENTE»). A tale fine JAROWA offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) In caso di ricerca di OFFERENTI, il FORNITORE TERZO visualizza una selezione di OFFERENTI. Il FORNITORE TERZO raccoglie la richiesta e la invia all'OFFERENTE.
- 2) L'OFFERENTE, nonché il CLIENTE FINALE e/o il FORNITORE TERZO decidono se stipulare un contratto. JAROWA non diventa soggetto del presente rapporto contrattuale.
- 3) L'incarico verrà poi gestito in conformità al processo standard mostrato sulla piattaforma ENAB.LE. Il processo standard può comprendere diversi passaggi, dalla richiesta d'incarico alla fatturazione e può essere adattato e ampliato nel tempo.
- 4) ENAB.LE consente una comunicazione sicura e uno scambio altrettanto sicuro di documenti tra le parti.
- 5) L'OFFERENTE interagisce tramite ENAB.LE con il FORNITORE TERZO e/o il CLIENTE FINALE, ad es. aggiornando lo stato, redigendo rapporti sui lavori o trasferendo dati di fatturazione.
- 6) A seconda della posizione contrattuale o dell'accordo tra il CLIENTE FINALE, il FORNITORE TERZO e/o l'OFFERENTE, il FORNITORE TERZO e/o il CLIENTE FINALE pagherà la fattura dell'OFFERENTE per intero o in parte.

- 7) Il FORNITORE TERZO e/o il CLIENTE FINALE possono valutare il servizio dell'OFFERENTE al termine del lavoro, se abilitati, su ENAB.LE.

4 Service Level / Obblighi del fornitore terzo

4.1 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. Per i FORNITORI TERZI dotati unicamente di un PROFILO ARTIGIANO LIGHT, valgono solo i Service Level/doveri indicati nell'elenco con un «*»:

4.1.1 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.

4.1.2 Garanzia*

I lavori sono soggetti a una garanzia di 2 anni, salvo che la legge non preveda un termine di garanzia più lungo.

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.2 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.

4.3 Norma SIA*

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

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.

5 Corrispettivo per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE

5.1 L'ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO del FORNITORE TERZO su ENAB.LE, dotato di PROFILO ARTIGIANO FULL, ammonta al 4,5% dell'importo netto fatturato, per un massimo di CHF

500.- (escl. IVA) per incarico. L'ONERE DI UTILIZZO è dovuto per ogni incarico svolto tramite un ACCESSO a ENAB.LE (ad es. eventi assicurati coperti). Per «importo netto» si intendono tutti gli oneri fatturati per un incarico (IVA esclusa).

5.2 L'ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO a ENAB.LE del FORNITORE TERZO, che dispone di un PROFILO ARTIGIANO LIGHT, è pari a CHF 7.50 (escl. IVA) per ordine. L'ONERE DI UTILIZZO è dovuto per ogni incarico svolto tramite un ACCESSO a ENAB.LE. Per «importo netto» si intendono tutti gli oneri fatturati per un incarico (IVA esclusa).

5.3 ONERI DI UTILIZZO dovuti a JAROWA da parte del FORNITORE TERZO per i servizi che acquista da altri OFFERENTI tramite ENAB.LE:

5.3.1 Per i primi cinquanta (50) servizi che il FORNITORE TERZO acquista per anno civile da altri OFFERENTI tramite ENAB.LE, JAROWA non addebita al FORNITORE TERZO alcun ONERE DI UTILIZZO per il suo ACCESSO.

5.3.2 A partire dalla cinquantunesima (51) prestazione di servizio che il FORNITORE TERZO acquista da altri OFFERENTI per anno civile tramite ENAB.LE, JAROWA addebiterà al FORNITORE TERZO un ONERE DI UTILIZZO forfettario per il suo ACCESSO pari a CHF 25.- (escl. IVA) per incarico.

5.4 JAROWA invierà periodicamente una fattura al fornitore terzo in riferimento agli incarichi da egli svolti tramite ENAB.LE.

5.5 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.--.

6 Valutazione

6.1 Per i servizi prestati dal PROFILO ARTIGIANO FULL è possibile richiedere una valutazione.

6.2 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.

6.3 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.

- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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.

JAROWA AG, Versione 2020 / 1.0

1.10.2020
