

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

### Yarowa 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 DI TERZI SERVIZI .....	4
5	Corrispettivo per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE .....	6
6	Valutazione.....	6

## 1 Applicazione

Le presenti norme particolari costituiscono parte integrante delle Condizioni di utilizzo per FORNITORI DI TERZI SERVIZI (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 DI TERZI SERVIZI) 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 DI TERZI SERVIZI) 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 Yarowa offre in particolare i servizi seguenti, a seconda che il FORNITORE DI TERZI SERVIZI incaricato disponga di un PROFILO ARTIGIANO LIGHT o di un PROFILO ARTIGIANO FULL. Per i FORNITORI DI TERZI SERVIZI, che possiedono solo un PROFILO ARTIGIANO LIGHT, al momento sono disponibili unicamente le funzionalità contrassegnate nell'elenco con un «\*».

- 1) FORNITORI DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI.
- 2) Tra l'altro, nel profilo è possibile depositare il modello tariffario per tutti i mercati (ad es. AZIENDE) accessibili al FORNITORE DI TERZI SERVIZI. \*
- 3) In caso di ricerca di FORNITORI DI TERZI SERVIZI, l'AZIENDA visualizza una selezione di FORNITORI secondo i criteri definiti dall'AZIENDA stessa. \*
- 4) Il FORNITORE DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI incaricato disponga di un PROFILO ARTIGIANO LIGHT o di un PROFILO

ARTIGIANO FULL, tra cui la richiesta d'incarico al FORNITORE DI TERZI SERVIZI \*;

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 DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI e/o l'azienda, quest'ultima e/o il cliente finale pagheranno la fattura del FORNITORE DI TERZI SERVIZI per intero o in parte.
- 9) L'azienda e/o il cliente finale potranno valutare il servizio del FORNITORE DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI che abbiano attivato ENAB.LE per questo scopo (di seguito «OFFERENTE»). A tale fine Yarowa offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) In caso di ricerca di OFFERENTI, il FORNITORE DI TERZI SERVIZI visualizza una selezione di OFFERENTI. Il FORNITORE DI TERZI SERVIZI raccoglie la richiesta e la invia all'OFFERENTE.
- 2) L'OFFERENTE, nonché il CLIENTE FINALE e/o il FORNITORE DI TERZI SERVIZI decidono se stipulare un contratto. Yarowa 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 DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI e/o il CLIENTE FINALE pagherà la fattura dell'OFFERENTE per intero o in parte.

- 7) Il FORNITORE DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI**

### **4.1 Service Level**

Con la registrazione su ENAB.LE, il FORNITORE DI TERZI SERVIZI (artigiano) si obbliga, nell'ambito del disbrigo degli incarichi, ad attenersi ai seguenti Service Level. Per i FORNITORI DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI (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 DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI 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 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 TERZI SERVIZI potrà essere cancellato previa comunicazione scritta.

#### 4.5 Requisiti, conoscenze e autorizzazioni\*

Con la registrazione, il FORNITORE DI TERZI SERVIZI (artigiano) 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.

#### 4.6 Custodia dei dati\*

La responsabilità per la custodia dei dati, dei contenuti e / o delle informazioni riguardanti l'incarico è del FORNITORE DI TERZI SERVIZI. Yarowa offre al FORNITORE DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI 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 FORNITOREDI TERZI SERVIZI 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 FORNITOREDI TERZI SERVIZI, 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 Yarowa da parte del FORNITOREDI TERZI SERVIZI per i servizi che acquista da altri OFFERENTI tramite ENAB.LE:
- 5.3.1 Per i primi cinquanta (50) servizi che il FORNITOREDI TERZI SERVIZI acquista per anno civile da altri OFFERENTI tramite ENAB.LE, Yarowa non addebita al FORNITOREDI TERZI SERVIZI alcun ONERE DI UTILIZZO per il suo ACCESSO.
- 5.3.2 A partire dalla cinquantunesima (51) prestazione di servizio che il FORNITOREDI TERZI SERVIZI acquista da altri OFFERENTI per anno civile tramite ENAB.LE, Yarowa addebiterà al FORNITOREDI TERZI SERVIZI un ONERE DI UTILIZZO forfettario per il suo ACCESSO pari a CHF 25.- (escl. IVA) per incarico.
- 5.4 Yarowa invierà periodicamente una fattura al FORNITOREDI TERZI SERVIZI 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, Yarowa avrà titolo per pretendere, con effetto retroattivo a partire dalla data di scadenza, un interesse di mora dell'importo del cinque per cento (5%) annuo. Inoltre, Yarowa 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 FORNITOREDI TERZI SERVIZI. 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 DI TERZI SERVIZI 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. 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.
- 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 DI TERZI SERVIZI 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 DI TERZI SERVIZI non ha alcun diritto alla cancellazione o all'adattamento di una valutazione.
- 6.6 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.

Yarowa AG, Versione 2.0

1.09.2023

\*\*\*\*\*