

Condizioni generali per le prestazioni TIC

A Disposizioni generali

1 Ambito di applicazione e validità

- 1.1 Le presenti Condizioni generali per le prestazioni TIC («CG») regolano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti tra Meier Tobler SA («beneficiaria delle prestazioni») e il partner contrattuale («prestatore»), di seguito entrambi congiuntamente denominati «parti contraenti», singolarmente denominate «parte contraente», per tutti i tipi di prestazioni nel settore della tecnologia dell'informazione e delle telecomunicazioni (TIC). Le presenti CG disciplinano le prestazioni basate su contratti d'appalto, mandati, operazioni di compravendita e locazione, ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la concessione di licenze software, l'acquisto, la manutenzione e la cura di hardware e software, l'assistenza, i servizi per lo sviluppo, l'adattamento, l'introduzione, il funzionamento di applicazioni, l'outsourcing, i servizi online e i servizi di comunicazione.
- 1.2 La beneficiaria delle prestazioni fa riferimento alle presenti CG nella richiesta di offerta e/o nella documentazione del bando. Con l'inoltro di un'offerta scritta o, in mancanza di quest'ultima, al più tardi all'accettazione di un ordine, il prestatore riconosce l'applicabilità delle presenti CG. Le condizioni generali o le condizioni di fornitura del prestatore non trovano applicazione, anche qualora il prestatore vi faccia riferimento nella sua offerta o in altri documenti correlati.
- 1.3 Eventuali divergenze dalle presenti CG devono essere espressamente indicate come tali nella richiesta di offerta, nella documentazione del bando o nell'offerta. Per essere valide, tali divergenze devono inoltre essere espressamente menzionate nel contratto stipulato tra le parti contraenti.

2 Parti del contratto e ordine di priorità

- 2.1 In caso di incongruenze tra le condizioni stabilite nelle parti del contratto, il contratto ha priorità sulle presenti CG.
- 2.2 Le presenti CG prevalgono sull'offerta del prestatore e l'offerta prevale sul capitolato d'onere del prestatore. Vengono fatti salvi eventuali accordi divergenti delle parti contraenti nel contratto.
- 2.3 Se le parti contraenti hanno stipulato un accordo sull'affidamento del trattamento dei dati a un responsabile, le disposizioni di tale accordo prevalgono sulle presenti CG per tutte le questioni inerenti il trattamento dei dati personali.
- 2.4 Se le parti contraenti hanno stipulato un accordo di riservatezza o se il prestatore ha sottoscritto una

dichiarazione di riservatezza, le disposizioni dell'accordo di riservatezza o della dichiarazione di riservatezza prevalgono sulle presenti CG per tutte le questioni inerenti la riservatezza di dati, informazioni, documenti ecc.

- 2.5 Se il contratto stipulato tra le parti contraenti o le presenti CG sono disponibili in più versioni linguistiche, in caso di incongruenze e dubbi fa fede la versione tedesca. Se non esiste una versione tedesca, le parti contraenti stabiliscono nel contratto quale versione linguistica è determinante in caso di incongruenze e dubbi.

3 Offerta

- 3.1 L'offerta del prestatore, incluse le presentazioni, è a titolo gratuito.
- 3.2 Il prestatore è tenuto a indicare espressamente se l'offerta si discosta dalla richiesta di offerta o dalla documentazione del bando della beneficiaria delle prestazioni.
- 3.3 Se non diversamente stabilito nella richiesta di offerta o nella documentazione del bando, il prestatore si intende vincolato all'offerta per un periodo di tre mesi a decorrere dalla data di inoltro dell'offerta.
- 3.4 Fino alla firma del contratto o all'accettazione scritta dell'offerta (ordine) da parte della beneficiaria delle prestazioni, le parti possono recedere dalle trattative contrattuali senza che ciò comporti conseguenze finanziarie. Viene fatto salvo il vincolo del prestatore alla sua offerta come stabilito al punto 3.3.

4 Prodotti e prestazioni, forniture

- 4.1 La tipologia, l'entità e le caratteristiche dei prodotti e delle prestazioni sono disciplinati nel contratto. All'interno del contratto è possibile fare riferimento ad altri documenti.
- 4.2 Il diritto all'utilizzo e il trasferimento dei rischi avvengono con l'accettazione della prestazione da parte della beneficiaria o con la consegna della fornitura alla beneficiaria nel luogo di adempimento (si veda il punto 22).

5 Esecuzione

- 5.1 Le parti contraenti comunicano immediatamente l'una all'altra tutte le circostanze nei rispettivi ambiti che potrebbero compromettere l'adempimento del contratto.
- 5.2 L'esecuzione delle prestazioni avviene utilizzando metodi riconosciuti e standard attuali e nel rispetto delle istruzioni impartite dalla beneficiaria delle prestazioni conformemente al contratto.
- 5.3 Il prestatore informa regolarmente la beneficiaria delle prestazioni in merito all'avanzamento dei lavori e, in caso di dubbi, richiede immediatamente alla beneficiaria delle prestazioni di impartire le disposizioni necessarie.

6 Impiego di subappaltatori

- 6.1 Il prestatore ricorre a subappaltatori solo previa autorizzazione scritta della beneficiaria delle pre-

stazioni. La beneficiaria delle prestazioni non può rifiutare l'approvazione in assenza di un motivo giustificato, fatto salvo che i motivi coperti dal segreto commerciale non possono essere rivelati. Il prestatore rimane comunque responsabile della fornitura delle prestazioni nei confronti della beneficiaria delle prestazioni.

7 Documentazione

- 7.1 Il prestatore è tenuto a fornire alla beneficiaria delle prestazioni il manuale o i manuali di installazione e per l'uso, in formato copiabile, necessari per l'adempimento del contratto o per l'esercizio, in una forma che sia leggibile ed editabile per la beneficiaria delle prestazioni. La beneficiaria delle prestazioni può richiedere nella richiesta di offerta o nella documentazione del bando la fornitura di una documentazione per la manutenzione tecnica. Fatte salve eventuali disposizioni divergenti contenute nel contratto, la documentazione viene fornita nella lingua contrattuale tedesco o inglese.
- 7.2 Qualora alla beneficiaria delle prestazioni non debba essere messa a disposizione alcuna documentazione, per le applicazioni che riguardano la contabilità o che, per altri motivi, devono essere a prova di revisione, è necessario far sì che gli organi di revisione della beneficiaria delle prestazioni abbiano accesso alla documentazione rilevante.
- 7.3 La beneficiaria delle prestazioni può copiare e utilizzare la documentazione di sistema ai fini di un utilizzo conforme al contratto.
- 7.4 Se il prestatore deve eliminare dei difetti, provvede ad aggiornare opportunamente la documentazione senza costi aggiuntivi.

8 Formazione

- 8.1 Il prestatore provvede a formare il personale della beneficiaria delle prestazioni nella misura concordata.
- 8.2 Il prestatore assicura la formazione concordata al punto 8.1 senza costi aggiuntivi, anche nel quadro della garanzia.

9 Collaborazione della beneficiaria delle prestazioni

- 9.1 La beneficiaria delle prestazioni fornisce tempestivamente al prestatore tutte le direttive necessarie per l'adempimento del contratto.
- 9.2 La beneficiaria delle prestazioni concede al prestatore il necessario accesso ai propri locali e, sulla base di un accordo specifico, provvede a mettere a disposizione l'infrastruttura necessaria per l'esecuzione delle prestazioni.
- 9.3 Eventuali ulteriori azioni di collaborazione da parte della beneficiaria delle prestazioni vengono concordate caso per caso nel contratto.

10 Compenso

- 10.1 Il prestatore eroga le prestazioni a prezzi fissi (prezzi unitari, basati su quantità/volume, tariffa oraria, im-

porti forfettari, prezzo fisso chiavi in mano) o in base al dispendio di tempo e risorse applicando un tetto massimo del compenso dovuto (tetto di spesa). Nella sua offerta indica le tipologie e i tassi di costo.

- 10.2 Se il prestatore eroga prestazioni in base al dispendio effettivo, insieme alla fattura presenta un resoconto vistato dalla persona competente della beneficiaria delle prestazioni. Il resoconto indica per ciascun giorno le prestazioni erogate e il tempo di lavoro di ogni persona impiegata. Se si prevede un superamento del tetto massimo di spesa, il prestatore è tenuto a informare immediatamente per iscritto la beneficiaria delle prestazioni indicando i motivi di tale superamento. Il prestatore rimane vincolato al tetto massimo di spesa.
 - 10.3 Il compenso copre tutte le prestazioni necessarie per il corretto adempimento del contratto. Il compenso copre in particolare i costi di installazione e documentazione, i costi per la formazione, le spese, i diritti di licenza, i costi di imballaggio, trasporto e assicurazione, nonché i tributi pubblici vigenti al momento della firma del contratto (ad es. IVA) e la tassa di riciclaggio anticipata, ciascuno dei quali può essere indicato separatamente.
 - 10.4 La fattura viene emessa successivamente all'erogazione delle prestazioni oppure, se previsto dal contratto, dopo l'accettazione delle prestazioni fatturate. Le fatture devono essere saldate entro 30 giorni dalla data di ricezione. Sono fatti salvi eventuali accordi contrattuali divergenti, in particolare qualora sia stato concordato un piano dei pagamenti.
 - 10.5 Se vengono concordati pagamenti parziali (caparre e acconti), la beneficiaria delle prestazioni può richiedere al prestatore una garanzia dell'importo con modalità adeguate (ad es. mediante garanzia bancaria).
 - 10.6 Un adeguamento del compenso, nello specifico dei prezzi fissi, delle stime di spesa e dei tetti di spesa, nel corso del periodo di validità del contratto, ha luogo solo se previsto nel contratto.
- ## 11 Modifiche delle prestazioni
- 11.1 Il prestatore informa la beneficiaria delle prestazioni in merito a miglioramenti e ulteriori sviluppi che, per motivi tecnici o economici, portino a ritenere opportuna una modifica delle prestazioni. Inoltre, informa la beneficiaria delle prestazioni in merito alle conseguenze di una modifica delle prestazioni sull'infrastruttura esistente e sulla leggibilità dei dati.
 - 11.2 Entrambe le parti contraenti possono richiedere per iscritto modifiche alle prestazioni concordate tramite le persone responsabili (si veda il punto 14.2). Se sono prevedibili effetti sui costi o sulle tempistiche o scadenze concordati, le modifiche delle prestazioni devono essere offerte in un acro temporale da concordarsi tra le parti contraenti. Tale offerta comprende la valutazione della fattibilità, la descrizione delle prestazioni supplementari necessarie e delle conseguenze sulle prestazioni, in particolare per quanto

riguarda costi e scadenze. Indica altresì se l'erogazione delle prestazioni debba essere interrotta del tutto o in parte fino alla decisione in merito all'attuazione della modifica e in che modo tale interruzione si ripercuoterebbe sul compenso e sulle scadenze. Per tali offerte, il prestatore riceve un compenso solo se quest'ultimo è stato espressamente concordato.

- 11.3 Se non diversamente concordato, durante l'esame delle proposte di modifica, il prestatore prosegue il proprio lavoro come da contratto.
- 11.4 Prima di essere eseguiti, la modifica delle prestazioni e gli eventuali adeguamenti di compenso, scadenze e altri punti contrattuali devono essere stabiliti per iscritto in un'aggiunta al contratto che deve essere sottoscritta dalle parti contraenti. L'aggiunta al contratto contiene la data della rispettiva entrata in vigore. L'adeguamento del compenso viene calcolato in base ai parametri vigenti al momento dell'entrata in vigore dell'aggiunta al contratto. Per concordare modifiche che non influiscono su costi, scadenze e qualità, è sufficiente la firma di un verbale delle modifiche da parte delle persone responsabili della beneficiaria delle prestazioni e del prestatore.

12 Garanzia legale

- 12.1 Il prestatore garantisce che la sua offerta e le sue prestazioni non violano alcun diritto di protezione di terzi. La beneficiaria delle prestazioni garantisce che i mezzi messi a disposizione del prestatore non violano alcun diritto di protezione di terzi.
- 12.2 Il prestatore si assume il rischio e le spese derivanti da qualunque rivendicazione di terzi per violazione di diritti di protezione. La beneficiaria delle prestazioni comunica per iscritto e senza indugio tali rivendicazioni al prestatore e, nella misura consentita dal diritto processuale applicabile, cede al prestatore la gestione di un eventuale processo e l'adozione di misure adeguate per la composizione giudiziale o extragiudiziale della controversia. Date queste premesse, il prestatore si fa carico di tutte le spese sostenute dalla beneficiaria delle prestazioni in relazione alla causa legale, in particolare spese processuali e legali, spese ripetibili, compensi per licenze, riparazioni morali e risarcimenti danni, a condizione che la violazione del diritto di protezione non sia riconducibile a un uso delle prestazioni del prestatore dimostrabilmente non conforme al contratto da parte della beneficiaria delle prestazioni.
- 12.3 Qualora venga promossa un'azione legale per violazione di diritti di protezione o venga richiesta una misura cautelare, il prestatore può, a proprie spese e a propria discrezione, concedere alla beneficiaria delle prestazioni il diritto di utilizzare le prestazioni sollevandola da qualsiasi responsabilità per violazione di diritti di protezione oppure adeguare le prestazioni o sostituirle con altre prestazioni che soddisfino in ugual misura le richieste contrattuali. Nel caso in cui ciò non sia possibile, il prestatore restituirà immediatamente il compenso pagato per la prestazione non

utilizzabile, deducendo un importo proporzionale per l'utilizzo già goduto della prestazione in relazione alla durata complessiva (della prestazione) o all'uso consueto (del prodotto). Qualora non sia ragionevolmente possibile pretendere che la beneficiaria delle prestazioni utilizzi le restanti prestazioni non interessate dai diritti di protezione di terzi, la beneficiaria delle prestazioni può richiedere la restituzione del compenso pagato per tutte le prestazioni e risolvere il rapporto contrattuale in via straordinaria con effetto immediato. È fatta salva inoltre la responsabilità del prestatore per eventuali danni secondo il punto 17.

13 Sicurezza delle informazioni, riservatezza e protezione dei dati

- 13.1 Le parti contraenti si impegnano a mantenere la riservatezza su fatti e dati che non sono di dominio pubblico né pubblicamente accessibili. Tale obbligo deve essere imposto anche ai terzi coinvolti. In caso di dubbio, fatti e dati devono essere trattati in modo confidenziale. Gli obblighi di riservatezza sussistono già prima della stipula del contratto e permangono anche in seguito alla cessazione del rapporto contrattuale o dopo l'adempimento delle prestazioni concordate. Sono fatti salvi gli obblighi di chiarimento e informazione previsti dalla legge.
- 13.2 Il prestatore può comunicare l'esistenza e i contenuti principali della richiesta di offerta a eventuali subappaltatori da incaricare; per il resto è tenuto a trattare la richiesta in modo confidenziale.
- 13.3 La pubblicità e le pubblicazioni inerenti prestazioni specifiche del progetto necessitano del previo consenso scritto della rispettiva controparte, nonché della sua menzione come referenza.
- 13.4 Nel caso in cui una parte contraente o un terzo da essa coinvolto violi gli obblighi di riservatezza di cui sopra, la parte contraente che ha commesso la violazione è tenuta a pagare all'altra parte contraente una penale, a meno che non provi che nessuna colpa le è imputabile o è imputabile ai terzi coinvolti. Tale penale ammonta per ciascun caso al 10% del compenso totale, tuttavia al massimo a CHF 50'000 per ciascun caso. Il pagamento della penale non esonera dall'obbligo di riservatezza. Sono fatte salve le pretese di risarcimento danni ai sensi dei principi generali di responsabilità (CO 97 e segg.) o ai sensi del punto 17; la penale viene tuttavia computata all'eventuale risarcimento danni dovuto.
- 13.5 Il prestatore si impegna, insieme al proprio personale, a rispettare le prescrizioni aziendali, tecniche e di sicurezza della beneficiaria delle prestazioni, in particolare le direttive sugli accessi ai locali aziendali, le direttive per l'accesso ai sistemi ecc., a condizione che queste siano comunicate per iscritto al prestatore prima della stipula del contratto o vengano concordate successivamente.
- 13.6 Vanno rispettate le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati e sicurezza, nonché le norme sul segreto commerciale. In particolare, il prestatore è

tenuto a trattare i dati personali derivanti dall'ambito di attività della beneficiaria delle prestazioni e ad esso trasmessi o resi accessibili solo nella misura ed esclusivamente per le finalità necessarie all'adempimento del contratto.

- 13.7 Al fine di garantire la protezione dei dati e la sicurezza delle informazioni, il prestatore è tenuto ad adottare le misure tecniche e organizzative applicabili alla beneficiaria delle prestazioni ai sensi della legge, delle direttive amministrative, delle disposizioni del diritto in materia di vigilanza e/o del contratto, nella misura in cui tali misure riguardino le prestazioni del prestatore. Il prestatore documenta tali misure e mette la documentazione a disposizione della beneficiaria delle prestazioni.
- 13.8 Il prestatore è tenuto a informare prontamente la beneficiaria delle prestazioni qualora venga a conoscenza o sospetti che le informazioni da esso trattate per la beneficiaria delle prestazioni siano state interessate da un accesso non autorizzato, siano state trasmesse a terzi non autorizzati, siano andate perdute, siano state danneggiate o siano state trattate o potrebbero essere altrimenti trattate in violazione della legge o del contratto. Il prestatore deve inoltre adottare prontamente le misure immediate che risultano necessarie per mettere in sicurezza i dati e per evitare e/o ridurre al minimo le possibili conseguenze negative.
- 13.9 Il prestatore è tenuto a garantire alla beneficiaria delle prestazioni la possibilità di verificare efficacemente il rispetto dei requisiti relativi alla protezione dei dati e alla sicurezza delle informazioni, applicabili alla beneficiaria stessa in base a norme di legge, istruzioni amministrative, disposizioni di vigilanza e/o al contratto (ad es. mediante la messa a disposizione dei rapporti di audit di sicurezza e/o l'autorizzazione a controlli in loco presso il prestatore). Il prestatore è tenuto a collaborare a eventuali procedimenti in materia di vigilanza concernenti le prestazioni da erogare e a mettere a disposizione le informazioni e i documenti richiesti. Qualora, per il prestatore, ciò comporti un onere superiore all'entità del normale obbligo contrattuale di rendicontazione, il prestatore ha diritto a un congruo compenso per la sua collaborazione.
- 13.10 In caso di cessazione del contratto, il prestatore è tenuto a trasmettere o distruggere, su esplicita istruzione della beneficiaria delle prestazioni, i dati (comprese eventuali copie) che ha trattato per conto della beneficiaria delle prestazioni, fatte salve disposizioni diverse contenute nel contratto. Il prestatore deve documentare la distruzione dei dati e inviare spontaneamente alla beneficiaria delle prestazioni una copia dei rispettivi giustificativi.
- 13.11 Le parti possono concordare disposizioni divergenti o integrative nel contratto e stipulare ulteriori accordi contrattuali, ad es. accordi di riservatezza o accordi sull'affidamento del trattamento dei dati a un responsabile.

14 Impiego di personale

- 14.1 Per la fornitura delle prestazioni, quantunque si tratti soltanto di una prestazione accessoria, il prestatore impiega esclusivamente personale affidabile, accuratamente selezionato e adeguatamente formato per l'esecuzione del contratto. Su richiesta della beneficiaria delle prestazioni, il prestatore sostituisce entro un termine ragionevole le persone che, in base alla valutazione della beneficiaria delle prestazioni, non dispongono delle conoscenze specialistiche necessarie o compromettono in altro modo l'adempimento del contratto.
- 14.2 Le parti contraenti concordano l'organizzazione del progetto e designano le persone responsabili.
- 14.3 Laddove la beneficiaria delle prestazioni ritenga che sussista un fabbisogno di protezione maggiore (ad es. dati personali), può richiedere al prestatore di produrre la documentazione relativa a ulteriori accertamenti in merito ai collaboratori impiegati (ad es. estratto del casellario giudiziale). I dettagli sono regolati nel contratto.

15 Mora

- 15.1 In caso di mancato rispetto delle scadenze stabilite nel contratto e determinanti la costituzione in mora, le parti contraenti vi incorrono automaticamente. Per le altre scadenze, la costituzione in mora avviene solo previo sollecito con concessione di una proroga adeguata.
- 15.2 Nel caso in cui il prestatore sia in mora, qualora l'adempimento non sia ancora avvenuto completamente anche trascorsa una proroga adeguata concessa al prestatore, la beneficiaria delle prestazioni può, a sua discrezione:
- pretendere l'adempimento successivo della prestazione da parte del prestatore e, in caso di colpa di quest'ultimo, richiedere il risarcimento dei danni derivanti dall'adempimento non conforme al contratto (ad es. mancato guadagno), oppure
 - in caso di prestazioni oggetto di contratto d'appalto, provvedere a un'esecuzione sostitutiva delle prestazioni a spese del prestatore, da parte di quest'ultimo o di un soggetto terzo, laddove il prestatore è tenuto a restituire alla beneficiaria delle prestazioni la documentazione e i materiali (compreso il codice sorgente) che sono stati elaborati specificamente per quest'ultima conformemente al contratto o per i quali è stata espressamente concordata una restituzione (ad es. nel quadro di un contratto di escrow), oppure
 - rinunciare all'adempimento successivo del contratto e, in caso di colpa del prestatore, chiedere il risarcimento dei danni dovuti all'inadempienza, oppure
 - rinunciare all'adempimento successivo del contratto e recedere dal contratto interamente o parzialmente con effetto retroattivo al momento della stipula del contratto, annullando le reciproche prestazioni fino a quel momento erogate

e interessate dal recesso e, in caso di colpa del prestatore, richiedere il risarcimento dei danni derivanti alla beneficiaria delle prestazioni a causa della risoluzione del contratto. Nel caso di contratti a tempo indeterminato, la risoluzione retroattiva del contratto è sostituita dalla risoluzione straordinaria con effetto immediato.

- 15.3 Qualora il prestatore sia in mora, è tenuto a pagare una penale in relazione alle scadenze indicate nel contratto, eccetto nel caso in cui possa provare che nessuna colpa sia imputabile né a se stesso né ai terzi da esso incaricati. Tale penale ammonta all'1 per mille per ogni giorno di ritardo, complessivamente tuttavia fino a un limite massimo del 10% della retribuzione totale del contratto in questione in caso di prestazioni una tantum o della retribuzione per 12 mesi in caso di prestazioni periodiche. La penale è dovuta anche nel caso in cui le prestazioni vengano accettate senza riserve o se la beneficiaria delle prestazioni si avvale dei rimedi giuridici ai sensi del punto precedente. Il pagamento della penale non esonera il prestatore dagli altri obblighi contrattuali. Restano fatti salvi i diritti al risarcimento danni della beneficiaria delle prestazioni ai sensi del punto 17; la penale verrà computata sull'eventuale risarcimento danni da corrispondere.
- 15.4 Qualora la beneficiaria delle prestazioni sia in ritardo con i pagamenti, il prestatore non ha il diritto di sospendere e/o trattenere le proprie prestazioni. Ha tuttavia diritto ad applicare gli interessi di mora previsti dalla legge.

16 Garanzia

- 16.1 Il prestatore garantisce che i prodotti e le prestazioni oggetto del contratto d'appalto da esso forniti posseggono le caratteristiche concordate, nonché quelle caratteristiche che la beneficiaria delle prestazioni può in buona fede presumere al momento della stipula del contratto, anche in assenza di accordi particolari, in base allo stato della tecnica pertinente (se non diversamente stabilito nel contratto).
- 16.2 In presenza di un vizio, la beneficiaria delle prestazioni può richiedere la riparazione a titolo gratuito o applicare alla retribuzione una detrazione corrispondente al deprezzamento. Il prestatore elimina il vizio entro un termine ragionevole e si assume tutti i costi derivanti.
- 16.3 Se il prestatore non provvede ad eliminare il vizio, o vi provvedere in modo non tempestivo o con esito insoddisfacente, la beneficiaria delle prestazioni può applicare alla retribuzione una detrazione corrispondente al deprezzamento. In caso di vizi gravi può invece procedere anche secondo quanto previsto al punto 15.2.
- 16.4 I vizi devono essere contestati entro 60 giorni dalla loro individuazione. I diritti di garanzia cadono in prescrizione entro un anno dall'accettazione della prestazione da parte della beneficiaria delle prestazioni. In seguito all'eliminazione dei vizi contestati iniziano nuovamente a decorrere i termini per i pezzi di ricambio. I vizi intenzionalmente taciuti dal prestatore possono essere fatti valere dalla beneficiaria delle

prestazioni entro dieci anni dall'accettazione della prestazione.

- 16.5 Le prestazioni erogate dopo la scadenza del periodo di garanzia sono a titolo oneroso e vengono fornite alle normali condizioni di mercato.
- 16.6 Eventuali disposizioni di garanzia divergenti, come prestazioni di garanzia per prodotti di terzi o accordi di Service Level (ad es. per orari di lavoro, tempi di reazione, di riparazione e/o concernenti la disponibilità in relazione a servizi di manutenzione, revisione, assistenza, outsourcing, servizi online o di comunicazione), nonché le conseguenze del loro mancato rispetto (ad es. penali/accrediti, disdetta straordinaria), devono essere disciplinate nel contratto o in documenti integrativi (si veda il punto 4.1).

17 Responsabilità

- 17.1 Il prestatore risponde dei danni causati da esso stesso, dal suo personale ausiliario e dai subappaltatori incaricati in relazione al rapporto contrattuale, eccetto nel caso in cui possa provare che nessuna colpa sia imputabile al prestatore stesso, né al suo personale ausiliario né a un subappaltatore. Salvo diverso accordo contrattuale, la responsabilità per negligenza lieve è limitata a un massimo di CHF 1 milione per evento.

18 Forniture di ricambi, manutenzione e disponibilità all'assistenza

- 18.1 Il prestatore garantisce alla beneficiaria delle prestazioni la fornitura di pezzi di ricambio o prodotti di ricambio per l'hardware per una durata minima di cinque anni a decorrere dall'accettazione della prima fornitura. Un termine diverso deve essere stabilito nel contratto.
- 18.2 Il prestatore offre alla beneficiaria delle prestazioni un servizio di manutenzione e/o di assistenza per l'hardware e il software forniti per un periodo di almeno quattro anni a decorrere dalla scadenza del periodo di garanzia di un anno della prima fornitura. Eventuali prestazioni di manutenzione e assistenza sono disciplinate contrattualmente in base al fabbisogno della beneficiaria delle prestazioni e secondo le normali condizioni di mercato.

19 Cessazione del rapporto contrattuale e relative conseguenze

- 19.1 Le modalità di cessazione ordinaria e, nella misura determinabile, di cessazione straordinaria del rapporto contrattuale sono disciplinate nel contratto.
- 19.2 Le parti contraenti stabiliscono nel contratto quali mezzi d'esercizio, dati e documenti messi a disposizione nel quadro del rapporto contrattuale devono essere restituiti all'altra parte o distrutti al termine del rapporto contrattuale ed entro quale termine.
- 19.3 In caso di cessazione del contratto, indipendentemente dalla causa giuridica, il prestatore fornisce supporto alla beneficiaria delle prestazioni, laddove necessario e dietro pagamento di un compenso adeguato, per l'istruzione di un eventuale nuovo prestatore, per la restituzione o il trasferimento alla beneficiaria o a un

nuovo prestatore dei dati trattati dal prestatore per la beneficiaria delle prestazioni (nel formato concordato o in un formato standard utilizzabile dalla beneficiaria), nonché per la restituzione o il trasferimento dell'hardware e del software gestiti dal prestatore, compresa la messa a disposizione delle versioni aggiornate ed editabili elettronicamente della documentazione redatta dal prestatore in relazione al contratto.

20 Luogo del trattamento dei dati

20.1 Se non diversamente previsto nel contratto, il trattamento dei dati effettuato dal prestatore su incarico della beneficiaria delle prestazioni deve avvenire in Svizzera e in applicazione del diritto svizzero o, in alternativa, in Paesi che, dal punto di vista del diritto svizzero, dispongono di un'adeguata normativa in materia di protezione dei dati. Il trattamento dei dati comprende anche la conservazione (temporanea) dei dati.

21 Cessione, trasferimento e costituzione in pegno

21.1 I diritti e gli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale non possono essere né ceduti, né trasferiti o costituiti in pegno a terzi in assenza del preventivo consenso scritto dell'altra parte contraente. La beneficiaria del servizio nega il consenso alla cessione e alla costituzione in pegno dei crediti del prestatore solo in casi motivati.

21.2 Erogando le prestazioni, il prestatore si assume gli obblighi della beneficiaria delle prestazioni derivanti dai certificati di importazione, se e nella misura in cui ciò sia disciplinato contrattualmente.

22 Luogo di adempimento

22.1 Luogo di adempimento delle prestazioni del prestatore è il luogo concordato nel contratto; in mancanza di tale luogo, è la sede della beneficiaria delle prestazioni.

23 Forma scritta

23.1 In assenza di esplicita disposizione contrattuale divergente, sono equiparate alla forma scritta tutte le forme di trasmissione che consentono la prova per testo, come fax o e-mail.

24 Nullità parziale

Qualora una disposizione del contratto o delle presenti CG dovesse risultare totalmente o parzialmente inefficace o nulla, tale disposizione sarà sostituita da una nuova disposizione che sia quanto più possibile vicina al contenuto giuridico e allo scopo economico della disposizione inefficace o nulla.

25 Diritto applicabile e foro competente

25.1 Il rapporto contrattuale è disciplinato dal diritto materiale svizzero salvo disposizioni contrarie contenute nel contratto.

25.2 Sono escluse le disposizioni della Convenzione di Vienna (Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, conclusa a Vienna l'11.4.1980).

25.3 Salvo disposizioni divergenti contenute nel contratto, foro competente è la sede della beneficiaria delle prestazioni. Il prestatore ha tuttavia il diritto di adire anche qualsiasi altro tribunale competente.

B Disposizioni particolari

26 Diritti di proprietà intellettuale

26.1 Diritti sui risultati del lavoro

26.1.1 I diritti sui risultati del lavoro prodotti dal prestatore in adempimento al contratto passano alla beneficiaria delle prestazioni nel momento in cui vengono prodotti. Nel concetto di risultati del lavoro rientrano in particolare i progetti, la documentazione, le analisi ecc. prodotti dal prestatore nell'ambito di un rapporto contrattuale. Per le idee, i procedimenti e i metodi non protetti giuridicamente che sono alla base dei risultati del lavoro, entrambe le parti contraenti hanno il diritto di utilizzarli e disporne.

26.1.2 La presente disposizione non produce alcun effetto per i prodotti di terzi e i diritti preesistenti del prestatore, a meno che essi siano elementi inscindibili del risultato del lavoro prodotto. In tal caso, il prestatore concede alla beneficiaria delle prestazioni un diritto di utilizzo per scopi propri, illimitato nel tempo, non esclusivo e trasferibile sui diritti preesistenti. Sono fatte salve eventuali disposizioni contrattuali diverse.

26.2 Diritti sul software personalizzato

26.2.1 I diritti esclusivi sul software personalizzato, appositamente sviluppato dal prestatore per la beneficiaria delle prestazioni, compresi il codice sorgente, le descrizioni dei programmi e la documentazione, indipendentemente dal fatto che siano disponibili in forma scritta o leggibile da dispositivo automatico, passano alla beneficiaria delle prestazioni nel momento in cui nascono. Entrambe le parti contraenti conservano il diritto di utilizzare e disporre di idee, processi e metodi non soggetti a tutela di legge. La documentazione relativa al software (in particolare il codice sorgente documentato, completo di panoramica, modello dei dati e delle funzioni e descrizione delle funzioni) e gli altri documenti devono essere consegnati alla beneficiaria delle prestazioni prima dell'accettazione e, su richiesta, prima di eventuali pagamenti parziali.

26.3 Diritti di brevetto

26.3.1 I diritti di brevetto su invenzioni sviluppate nel quadro dell'esecuzione del contratto spettano:

- alla beneficiaria delle prestazioni, se le invenzioni sono state sviluppate dal personale della stessa;
- al prestatore, se le invenzioni sono state sviluppate dal personale dello stesso o da terzi da esso incaricati;
- alla beneficiaria delle prestazioni e al prestatore, se le invenzioni sono state sviluppate congiuntamente dal personale della beneficiaria delle prestazioni e dal prestatore o da terzi da esso incaricati. Le parti contraenti rinunciano reciprocamente alla riscossione di canoni di licenza. Possono cedere i propri diritti a terzi senza il con-

senso dell'altra parte contraente o concedere a terzi diritti d'uso.

- 26.4 Diritti sul software standard
- 26.4.1 I diritti di protezione sul software standard restano di proprietà del prestatore o di terzi. Nella misura in cui i diritti spettano a terzi, il prestatore garantisce di disporre dei necessari diritti di utilizzo e distribuzione.
- 26.4.2 La beneficiaria delle prestazioni ottiene il diritto non esclusivo di utilizzare il software standard nella misura concordata nel contratto.
- 26.4.3 A seconda di quanto previsto nell'accordo, il diritto di utilizzo del software standard è a tempo indeterminato oppure viene concesso per un periodo di tempo determinato o indeterminato (fino alla risoluzione del contratto). Se il diritto di utilizzo è a tempo indeterminato, è anche trasferibile.
- 26.4.4 La beneficiaria delle prestazioni può effettuare copie del software standard a fini del backup e dell'archiviazione.
- 26.4.5 In caso di guasto dell'hardware, per la durata del guasto la beneficiaria delle prestazioni è autorizzata a utilizzare il software standard su un hardware sostitutivo senza che questo determini l'obbligo al pagamento di un compenso aggiuntivo.
- 26.4.6 Le disposizioni di licenza del produttore sono valide solo nella misura in cui si riferiscono alla regolamentazione dei diritti (inclusi i diritti di utilizzo) del software, comprese le conseguenze di eventuali violazioni, e sono esplicitamente menzionate nell'offerta del prestatore e ad essa allegate in versione integrale e non presentano contraddizioni con le disposizioni imperative del diritto svizzero, la documentazione del bando, le presenti CG e le altre parti contrattuali. Ciò vale in particolare anche per quanto riguarda l'assoggettamento al diritto svizzero e il foro competente secondo il punto 25. La beneficiaria delle prestazioni è tenuta ad accettare tali disposizioni di licenza del produttore solo se ciò è espressamente richiesto nell'offerta del prestatore e solo a condizione che tali disposizioni si riferiscano esclusivamente ai contenuti contrattuali summenzionati e che, inoltre, l'esecuzione del contratto avvenga esclusivamente nel rapporto diretto tra il prestatore e la beneficiaria delle prestazioni, conformemente alle condizioni commerciali e giuridiche concordate tra di essi, senza pretese del produttore nei confronti della beneficiaria delle prestazioni.
- 26.4.7 Se le prestazioni del prestatore contengono software open source, il prestatore è tenuto a indicarlo espressamente nell'offerta e anche in caso di successiva modifica della prestazione, menzionando le condizioni di licenza in base alle quali il software open source viene messo a disposizione della beneficiaria delle prestazioni.

27 Verifica e accettazione di forniture e prestazioni

- 27.1 Il prestatore si impegna a mettere a disposizione per la verifica solo oggetti della fornitura pronti per il controllo, vale a dire completamente ultimati e testati, come ad es. sistemi completi, hardware, software, risultati del lavoro derivanti da prestazioni, progetti e documenti. La beneficiaria delle prestazioni può richiedere la consegna dei verbali dei test.
- 27.2 Le parti contraenti concordano le condizioni quadro per la verifica che stabiliscono almeno i seguenti punti: Data/e della/e verifica/verifiche, programma della/e verifica/verifiche, procedure di verifica, criteri di verifica come ad es. funzioni, disponibilità, caratteristiche della prestazione, classificazione dei vizi e obblighi di collaborazione della beneficiaria delle prestazioni.
- 27.3 Il prestatore comunica tempestivamente alla beneficiaria delle prestazioni la propria disponibilità all'esecuzione della verifica. In merito alla verifica e al rispettivo esito viene redatto un verbale che viene firmato da entrambe le parti.
- 27.4 Se concordato congiuntamente, per le prestazioni parziali sono possibili anche verifiche parziali. Tali verifiche parziali sono soggette all'esito positivo della verifica della prestazione complessiva.
- 27.5 Se dalla verifica non emergono vizi, con la firma del verbale la verifica si considera eseguita con esito positivo e nei contratti d'appalto la prestazione viene ritenuta accettata.
- 27.6 Se dalla verifica emergono vizi irrilevanti (si veda il punto 27.2), la prestazione viene comunque considerata verificata con esito positivo con la firma del verbale e accettata nei contratti d'appalto, salvo diversa disposizione contrattuale. Il prestatore elimina a titolo gratuito i vizi riscontrati entro un termine adeguato alle circostanze e da concordare congiuntamente tra le parti.
- 27.7 Salvo diverso accordo tra le parti contraenti (si veda il punto 27.2), i vizi sono da considerarsi irrilevanti se non pregiudicano in misura sostanziale l'utilizzo o la sicurezza delle prestazioni da verificare. La valutazione definitiva in merito all'assenza di un pregiudizio sostanziale spetta alla beneficiaria delle prestazioni.
- 27.8 In presenza di vizi sostanziali, la verifica è considerata non superata. Il prestatore elimina prontamente i vizi riscontrati e invita tempestivamente la beneficiaria delle prestazioni a una nuova verifica. Se anche da questa verifica emergono difetti sostanziali, si procede come indicato al punto 15.2.
- 27.9 Salvo diverso accordo tra le parti contraenti (si veda il punto 27.2), un vizio è considerato sostanziale se compromette in modo significativo l'utilizzo delle prestazioni oggetto di accettazione. La valutazione definitiva in merito alla presenza di una compromissione sostanziale spetta alla beneficiaria delle prestazioni.
- 27.10 Qualora la beneficiaria delle prestazioni rifiuti di partecipare alla verifica, nonostante sussistano i relativi presupposti (si veda il punto 27.1 e il punto 27.3) e nonostante opportuno sollecito e adeguata proroga, la prestazione si considera verificata con esito positivo e, nel caso dei contratti d'appalto, accettata.

28 Acquisto di hardware

- 28.1 La consegna dell'oggetto acquistato si intende avvenuta con la firma della bolla di consegna da parte della funzione di ricezione designata dalla beneficiaria delle prestazioni nel luogo concordato.
- 28.2 Il prestatore installa l'oggetto acquistato nel luogo concordato secondo le istruzioni di installazione e lo mette in servizio, salvo diversamente ed espressamente concordato nel contratto.

29 Manutenzione dell'hardware

- 29.1 La manutenzione straordinaria dell'hardware comprende il relativo ripristino (eliminazione di guasti ed errori per il ripristino del funzionamento) mediante riparazione e sostituzione di parti difettose nonché l'integrazione di migliorie tecniche. La manutenzione ordinaria (manutenzione preventiva per il mantenimento del funzionamento) deve essere eseguita nella misura in cui ciò sia indicato dalle prescrizioni del produttore e dallo stato della tecnica. Le parti sostituite diventano di proprietà del prestatore, a meno che ciò non sia consentito ai sensi dei piani di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati della beneficiaria delle prestazioni. In tal caso, i pezzi originali restano di proprietà della beneficiaria delle prestazioni, senza alcuna spesa.
- 29.2 In caso di guasto, il prestatore fornisce il proprio aiuto, su richiesta della beneficiaria delle prestazioni, per la ricerca della causa del guasto, anche se il guasto si verifica in seguito all'interazione di più sistemi o componenti. Nel caso in cui il prestatore dimostri che il guasto non è stato causato dall'hardware da esso sottoposto a manutenzione, tali prestazioni vengono pagate separatamente.

30 Manutenzione del software

- 30.1 La manutenzione del software comprende la correzione di errori, l'adeguamento e l'ulteriore sviluppo dei programmi (nuove release). Le estensioni funzionali possono richiedere il pagamento di oneri separati.
- 30.2 In caso di guasto, il prestatore fornisce il proprio aiuto, su richiesta della beneficiaria delle prestazioni, per la ricerca della causa del guasto, anche se il guasto si verifica in seguito all'interazione di più sistemi o componenti. Nel caso in cui il prestatore dimostri che il guasto non è stato causato dal software da esso sottoposto a manutenzione o assistenza, tali prestazioni vengono pagate separatamente.
- 30.3 Nella misura in cui ne abbia la possibilità, su richiesta della beneficiaria delle prestazioni e dietro pagamento di un corrispettivo da concordare preventivamente, il prestatore elimina anche i guasti riconducibili a circostanze prodotte dalla beneficiaria delle prestazioni o da terzi.
- 30.4 La beneficiaria delle prestazioni non è tenuta ad acquistare ogni nuova versione del software. In tal caso, il prestatore è autorizzato a sospendere le prestazioni di assistenza per le versioni software precedenti, trascorso un congruo periodo di transizione.

Salvo diverso accordo, tale periodo di transizione è di dodici mesi.

31 Orario di lavoro, tempo di reazione e di risoluzione del guasto, disponibilità

- 31.1 Durante l'orario di lavoro, il prestatore riceve le notifiche di guasto ed eroga le proprie prestazioni (ad es. manutenzione, assistenza, sorveglianza del sistema). Il tempo di reazione è il periodo che intercorre tra la ricezione della notifica di guasto e l'inizio della riparazione, nell'ambito dell'orario di lavoro. Per tempo di risoluzione del guasto si intende il lasso di tempo che intercorre tra la ricezione della notifica di guasto e il completamento della riparazione.
- 31.2 Salvo diverso accordo, l'orario di lavoro è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00 (esclusi i giorni festivi legali e locali nel luogo di adempimento) e il tempo di reazione è pari a quattro ore.
- 31.3 Il prestatore inizia l'eliminazione del guasto entro il tempo di reazione e la porta a termine entro un tempo di eliminazione eventualmente da concordarsi, secondo una classificazione del guasto stabilita all'occorrenza nel contratto.
- 31.4 Su richiesta della beneficiaria delle prestazioni, il prestatore eroga le proprie prestazioni anche al di fuori dell'orario di lavoro dietro pagamento di un compenso separato.
- 31.5 La disponibilità delle prestazioni è regolata nel contratto. In caso contrario, le prestazioni devono presentare una disponibilità di almeno il 99,80% per trimestre, 24 ore su 24. Ciò significa che possono non essere disponibili per un massimo di 44 ore al trimestre, comprese eventuali interruzioni prevedibili dovute a interventi di manutenzione. Il prestatore pianifica prevedibili interruzioni per manutenzione al di fuori dell'orario di lavoro e le comunica quanto prima alla beneficiaria delle prestazioni. Eventuali eccezioni a questa disposizione devono essere regolamentate separatamente nel contratto.

32 Informazione

- 32.1 Il prestatore informa tempestivamente e in anticipo la beneficiaria delle prestazioni in merito ai propri piani di esecuzione di eventuali modifiche relative alla fornitura delle prestazioni o alla sospensione di prestazioni, in particolare anche se tali modifiche diventano efficaci solo dopo il primo termine di disdetta possibile.

33 Disdetta di contratti a tempo determinato

- 33.1 Se un contratto (ad es. per manutenzione/cura, assistenza, outsourcing, servizi online, servizi di comunicazione) è stato stipulato a tempo indeterminato, può essere disdetto in qualsiasi momento, fatta salva un'eventuale durata minima concordata. La disdetta può estendersi anche solo a singole parti del contratto, a condizione che sia stato concordato un adeguamento del compenso. Se non diversamente regolamentato nel contratto, il termine di disdetta è di dodici mesi per il prestatore e di tre mesi per la be-

- neficiaria delle prestazioni.
- 33.2 I compensi pagati in anticipo vengono rimborsati pro rata temporis.
- 33.3 In caso di grave violazione del contratto da parte di una parte contraente, i contratti stipulati a tempo determinato o indeterminato possono essere disdetti dall'altra parte in qualsiasi momento e senza preavviso. In questo caso il compenso è calcolato pro rata temporis; in caso di compenso una tantum, proporzionalmente sulla base di 60 mesi di durata di impiego. Sono fatte salve le pretese di risarcimento danni.
- 33.4 Se necessario, devono essere concordate ulteriori modalità di risoluzione del contratto.

34 Personale a prestito, incarichi a persone fisiche

- 34.1 Il prestito di personale da parte del prestatore, se avviene a scopo commerciale, è soggetto alla legge sul collocamento. Il prestatore provvede a procurare le autorizzazioni e i contratti necessari per le persone impiegate. Effettua le necessarie registrazioni presso le assicurazioni sociali e, su richiesta, presenta i relativi attestati.
- 34.2 In caso di personale a prestito, il prestatore è responsabile di effettuare una selezione opportuna e accurata (idoneità professionale e personale) delle persone impiegate presso la beneficiaria delle prestazioni. La beneficiaria delle prestazioni è responsabile della correttezza e dell'adeguatezza degli ordini conferiti al personale a prestito, nonché del monitoraggio e del controllo delle prestazioni da erogare.

- 34.3 Se il prestatore è una persona fisica, deve avere dimostrato all'inoltro dell'offerta o prima della stipula del contratto di essere affiliata a una cassa di compensazione in qualità di lavoratore indipendente. Qualora il prestatore non abbia fornito tale prova prima della stipula del contratto e non l'abbia presentata spontaneamente dopo la stipula del contratto, la beneficiaria delle prestazioni può disdire il contratto con effetto immediato in via straordinaria. Il prestatore è tenuto a manlevare la beneficiaria delle prestazioni da tutte le spese sostenute da quest'ultima in tale situazione e a seguito della risoluzione del contratto. La beneficiaria delle prestazioni non è tenuta a versare alcuna prestazione sociale (AVS, AI, AD ecc.) o altre indennità, in particolare in caso di infortunio, malattia, invalidità e decesso.
- 34.4 Altre attività lucrative del personale a prestito o di persone fisiche incaricate mediante un mandato, e che possono influire sull'adempimento del contratto, necessitano di un preventivo accordo con la beneficiaria delle prestazioni. Le assenze prevedibili devono essere immediatamente segnalate alla beneficiaria delle prestazioni.

Condizioni generali per prestazioni TIC Aggiornate a gennaio 2025 (in conformità alle CG della CSI, edizione gennaio 2020, © Conferenza svizzera sull'informatica)

Schwerzenbach, 31.01.2025