

Condizioni generali per le prestazioni TIC

Edizione gennaio 2020

A Disposizioni generali

1. Campo di applicazione e validità

1.1 Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti tra le parti "beneficiarie delle prestazioni" ed "il fornitore dei servizi", designati qui di seguito come "parti contraenti", relativi a qualsiasi genere di prestazioni nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Le presenti CG regolano le prestazioni derivanti da contratti d'appalto, mandato, compravendita e locazione, compresi, senza limitazioni, la concessione di licenze nell'ambito dei software, l'acquisizione, la manutenzione, rispettivamente la manutenzione del materiale informatico e dei software, l'assistenza, i servizi di sviluppo, di adattamento, di messa in servizio, di utilizzo delle applicazioni, l'outsourcing, i servizi online e i servizi di comunicazione.

1.2 Nella richiesta d'offerta, rispettivamente nella documentazione del bando il beneficiario fa riferimento alle presenti CG. Il fornitore riconosce l'applicabilità delle presenti CG presentando l'offerta scritta o, mancando siffatta offerta, al più tardi accettando l'ordinazione. Anche se l'offerta o gli altri documenti correlati ne fanno menzione, le condizioni generali di vendita o di consegna del fornitore non trovano applicazione.

1.3 Qualsiasi deroga alle CG deve essere espressamente menzionata come tale nella richiesta di offerta, rispettivamente nella documentazione del bando, rispettivamente nell'offerta. Per essere valida, qualsivoglia deroga deve essere menzionata nel contratto.

2. Elementi costitutivi del contratto e ordine di priorità

2.1 In caso contraddizione fra le disposizioni contenute nei vari elementi costitutivi del contratto, il contratto principale ha la preminenza sulle disposizioni delle presenti CG. Le CG hanno la preminenza sull'offerta e quest'ultima ha la preminenza sul capitolato d'oneri. Rimane riservato ogni eventuale accordo contrario delle parti contraenti.

3. Offerta

3.1 L'offerta è effettuata a titolo gratuito e le presentazioni che la riguardano sono parimenti svolte gratuitamente.

3.2 Se l'offerta differisce dalla richiesta di offerta, rispettivamente dalla documentazione del bando, il fornitore menziona tale circostanza espressamente.

3.3 Salvo indicazione contraria nella richiesta di offerta, rispettivamente nella documentazione del bando, il fornitore resta vincolato alla propria offerta per 3 mesi a far conto dalla presentazione della stessa.

3.4 Fino alla sottoscrizione del contratto o all'accettazione scritta dell'offerta (ordinazione) da parte del beneficiario, le parti contraenti possono ritirarsi dalle trattative contrattuali senza conseguenze finanziarie. Rimane riservato l'impegno del fornitore per effetto della propria offerta in virtù del paragrafo 3.3.

4. Prodotti e prestazioni, consegne

4.1 La natura, la portata e le proprietà dei prodotti e delle prestazioni sono disciplinate dal contratto, il quale può fare riferimento ad altri documenti.

4.2 Il trasferimento degli utili e dei rischi interviene con l'accettazione della prestazione o della consegna da parte del beneficiario nel luogo d'esecuzione (capitolo 22).

5. Esecuzione

5.1 Le parti contraenti s'informano vicendevolmente con effetto immediato relativamente a qualsiasi circostanza rilevante nel proprio ambito che compromette o è suscettibile di compromettere l'esecuzione corretta del contratto.

5.2 L'esecuzione delle prestazioni avviene secondo metodi riconosciuti e norme attuali, tenendo conto delle istruzioni impartite dal beneficiario secondo i termini del contratto.

5.3 Il fornitore informa regolarmente il beneficiario sull'avanzamento dei lavori, e, in caso di dubbio, richiede al beneficiario le direttive necessarie.

6. Ricorso al subappalto

6.1 Il ricorso al subappalto da parte del fornitore richiede l'autorizzazione scritta del beneficiario. Il beneficiario non può rifiutare il proprio consenso senza valido motivo, ciò nondimeno i motivi che giustificano un tale rifiuto non vengono divulgati in caso di segreto d'ufficio. Il fornitore rimane responsabile della fornitura delle prestazioni nei confronti del beneficiario.

7. Documentazione

7.1 Il fornitore mette a disposizione del beneficiario le istruzioni di installazione e di utilizzo necessarie all'esecuzione del contratto e all'utilizzo delle installazioni. Se il contratto prevede un controllo comune, il fornitore impartisce le proprie istruzioni prima del controllo. Queste istruzioni possono essere copiate e vengono fornite in un formato leggibile e modificabile dal beneficiario. Il beneficiario può esigere nella richiesta d'offerta, risp. nella documentazione del bando, che gli venga fornita una documentazione per la manutenzione tecnica. Salvo disposizioni contrarie del contratto, la documentazione va fornita nella lingua del contratto, risp. in inglese.

7.2 Per quanto concerne le applicazioni relative alla contabilità o quelle che, per altri motivi, sono oggetto di revisione, deve essere garantita agli organi di revisione del beneficiario la possibilità di consultare la documentazione del sistema.

7.3 Il beneficiario può riprodurre o utilizzare la documentazione per scopi conformi al contratto.

7.4 Se il fornitore è tenuto a correggere dei difetti riscontrati nella documentazione, vi provvede senza costi aggiuntivi nella misura in cui la correzione sia necessaria.

8. Formazione

8.1 Il fornitore svolge la formazione del personale del beneficiario secondo le modalità convenute.

8.2 Il fornitore assicura senza costi aggiuntivi la formazione di cui al paragrafo 8.1 anche nel quadro della garanzia.

9. Collaborazione del beneficiario

9.1 Il beneficiario trasmette al fornitore in tempo utile tutte le direttive necessarie all'esecuzione del contratto che rilevano dal proprio ambito di competenza.

9.2 Il beneficiario garantisce al fornitore l'accesso necessario ai propri locali e veglia, nel caso in cui ciò sia stato preventivamente convenuto, che il fornitore disponga delle infrastrutture necessarie all'esecuzione della prestazione.

9.3 Qualsivoglia ulteriore eventuale contributo del beneficiario è previsto caso per caso dal contratto.

10. Remunerazione

10.1 Il fornitore eroga le prestazioni a prezzo fisso (prezzo unitario, prezzo basato sulla quantità/sul volume, prezzo in funzione del tempo impiegato, prezzo forfettario, prezzo di fabbrica) o sulla base del dispendio con un limite superiore di spesa (tetto). Egli indica nella propria offerta le tipologie di costo ed i tassi applicati.

10.2 Se la remunerazione è da calcolarsi in base al dispendio, il fornitore consegna al beneficiario, con la fattura, un rapporto vistato dalla persona incaricata presso il beneficiario. Tale rapporto indica giornalmente le prestazioni realizzate e i compiti svolti da ogni persona. Qualora il tetto delle spese venga sorpassato, il fornitore deve informare senza indugio il beneficiario per iscritto indicandone i motivi. Il fornitore resta legato al tetto delle spese.

10.3 La remunerazione copre tutte le prestazioni necessarie all'esecuzione del contratto. Sono in particolare compresi nella remunerazione le spese di installazione e per la documentazione, le spese di formazione, le spese di gestione, i canoni delle licenze, le spese d'imballaggio, di trasporto e di assicurazione, come pure i pubblici tributi in vigore dovuti al momento della sottoscrizione del contratto (ad es. l'IVA) e la tassa anticipata per il riciclaggio. Tali spese possono essere menzionate separatamente.

10.4 La fatturazione viene effettuata dopo la fornitura o – nella misura in cui ciò sia previsto dal contratto – dopo la ricezione delle prestazioni fatturate. Le fatture sono pagabili entro un termine di 30 giorni dalla loro ricezione. Resta riservata ogni deroga prevista dal contratto, con particolare riferimento ad un eventuale scadenziario di pagamento.

10.5 Se vengono concordati dei pagamenti parziali (depositi o acconti), il beneficiario può esigere dal fornitore adeguate garanzie (per es. per mezzo di una garanzia bancaria).

10.6 La remunerazione, e più in particolare i prezzi fissi, le tariffe di fatturazione e il tetto dei costi, può essere adattata durante la durata del contratto solamente se tale possibilità è stata espressamente prevista nel contratto.

11. Modifica delle prestazioni

11.1 Il fornitore informa il beneficiario di qualsivoglia miglioramento o sviluppo che potrebbe giustificare, per motivi tecnici o economici, una modifica delle prestazioni. Informa inoltre il destinatario in merito alle conseguenze di una modifica delle prestazioni sull'infrastruttura esistente e sulla leggibilità dei dati.

11.2 Ciascuna parte contraente può presentare alla persona responsabile una richiesta scritta di modifica delle

prestazioni concordate (vedi paragrafo 14.2). Se sono da prevedersi conseguenze sui costi o sui termini, le modifiche delle prestazioni fanno l'oggetto di un'offerta, sulla quale dovrà essere trovato un accordo entro un termine convenuto tra le parti. Tale offerta comprende la valutazione della fattibilità, la descrizione delle prestazioni supplementari necessarie e le previste conseguenze sulle prestazioni, in particolare per quanto riguarda i costi e i termini. L'offerta precisa inoltre se la fornitura della prestazione debba essere o meno interrotta, totalmente o parzialmente, fino all'adozione della decisione sull'accettazione della modifica e quali sono le previste conseguenze di detta interruzione sulla remunerazione e sui termini. Il fornitore viene remunerato per stabilire questo tipo di offerta solo quando ciò è stato espressamente concordato.

11.3 Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, il fornitore prosegue la propria attività a norma del contratto durante l'esame delle proposte di modifica.

11.4 Qualsiasi modifica delle prestazioni e qualsivoglia eventuale adeguamento della remunerazione, dei termini o di altre disposizioni contrattuali sono stabiliti per iscritto, prima della loro esecuzione, in un supplemento al contratto. L'adeguamento della remunerazione è calcolato in base alle tariffe in vigore al momento del relativo accordo. Se l'accordo concernente una modifica non determina alcuna incidenza sui costi, sui termini e sulla qualità, è sufficiente la firma del verbale di modifica da parte dei responsabili designati dal fornitore e dal beneficiario ad agire in loro nome.

12. Garanzia in caso di evizione

12.1 Il fornitore garantisce che la propria offerta e le proprie prestazioni non violano alcun diritto di protezione di terzi. Il beneficiario garantisce che i mezzi messi a disposizione del fornitore non violano alcun diritto di protezione di terzi.

12.2 Il fornitore assume a proprie spese e a propri rischi la difesa contro qualsiasi azione di terzi collegata alla violazione dei diritti di protezione. Il beneficiario comunica immediatamente in forma scritta al fornitore qualsiasi richiesta di questo genere e gli trasferisce – nella misura in cui il diritto processuale in vigore lo permetta – la direzione di un'eventuale procedura e lo incarica di intraprendere azioni adeguate per la risoluzione giudiziale ed extragiudiziale della controversia. In tale evenienza, il fornitore si accolla le spese legali, di patrocinio e tutti gli eventuali altri costi ragionevoli connessi con la suddetta vertenza e dovuti dal beneficiario, a condizione che la violazione dei diritti di proprietà intellettuale non sia la conseguenza di un uso non conforme al contratto da parte del beneficiario dei servizi prestati dal fornitore.

12.3 Se viene presentata una denuncia per violazione dei diritti di proprietà intellettuale o se viene richiesto un provvedimento cautelare, il fornitore può – a scelta e a proprie spese – o procurare al beneficiario il diritto di utilizzare i servizi al riparo da ogni responsabilità per violazione dei diritti di proprietà intellettuale oppure adattare le prestazioni e sostituirle con altre che adempiano ugualmente le esigenze del contratto. Se queste possibilità non sono disponibili, il fornitore rimborsa la mercede versata per la prestazione non utilizzabile, previa deduzione di un ammontare calcolato in proporzione all'utilizzo effettivo della prestazione tenuto conto della durata complessiva (del servizio) o dell'utilizzo abituale (del prodotto). Se l'utilizzo della prestazione residua non interessata dal diritto di protezione di terzi non può essere richiesto dal beneficiario, quest'ultimo potrà richiedere il rimborso di tutte le prestazioni e rescindere il rapporto contrattuale nella sua integralità. Rimane inoltre

riservata la responsabilità del fornitore per eventuali danni in base al capitolo 17.

13 Sicurezza dell'informazione, confidenzialità e protezione dei dati

13.1 Le parti contraenti si impegnano al rispetto del segreto su qualsivoglia fatto e dato che non sia notorio oppure accessibile al pubblico. Quest'obbligo di riservatezza si applica anche ai terzi coinvolti nell'esecuzione del contratto. In caso di dubbio, i fatti e i dati vengono trattati in maniera confidenziale. Gli obblighi in materia di riservatezza si applicano già prima della sottoscrizione del contratto e continuano a sussistere dopo la conclusione del rapporto contrattuale oppure dopo l'esecuzione delle prestazioni convenute. Restano inoltre riservati gli obblighi legali di informazione e di comunicazione.

13.2 Il fornitore è tenuto a mantenere confidenziale la richiesta di offerta. Cionondimeno, egli è autorizzato a comunicare l'esistenza ed il contenuto essenziale della richiesta di offerta alle imprese subappaltatrici alle quali intende richiedere dei servizi.

13.3 Qualsiasi pubblicità e comunicazione inerenti specifiche prestazioni previste dal progetto necessitano la preventiva approvazione scritta dell'altra parte contraente, la quale deve altresì essere citata come riferimento.

13.4 Se una parte contraente o un terzo incaricato da quest'ultima violano i summenzionati obblighi di riservatezza, la parte colpevole è tenuta a versare all'altra parte contraente una pena convenzionale, salvo dimostrare che nessuna colpa è imputabile ad essa o al terzo incaricato. La pena convenzionale ammonta per ogni evento al 10% della remunerazione totale, ritenuto un massimo di CHF 50'000 per evento. Il pagamento della pena convenzionale non libera il contravveniente dai propri obblighi di riservatezza. Restano riservate le pretese per danni ed interessi conformemente ai principi della responsabilità (art. 97 e seguenti CO) e al capitolo 17. La pena convenzionale sarà dedotta dai danni ed interessi eventualmente dovuti.

13.5 Il fornitore si impegna e vincola il proprio personale a rispettare le prescrizioni del beneficiario in materia gestionale, tecnica e di sicurezza, segnatamente le regole di accesso, le prescrizioni di accesso ai sistemi ecc., nella misura in cui dette prescrizioni gli siano state comunicate prima della conclusione del contratto oppure quando ciò è stato concordato a posteriori.

13.6 Le disposizioni in vigore relative alla protezione dei dati e alla sicurezza, nonché quelle relative al segreto d'ufficio e al segreto professionale (art. 320 e 321 CP) devono essere osservate. In particolare, il fornitore si impegna a trattare i dati personali che gli sono stati comunicati o ai quali ha accesso unicamente per le finalità necessarie all'esecuzione del contratto.

13.7 Il fornitore è tenuto ad adottare le misure tecniche ed organizzative necessarie al fine di garantire la protezione dei dati e la sicurezza dell'informazione come applicabili per legge secondo le direttive amministrative, i provvedimenti di sorveglianza e/o secondo contratto, nella misura in cui quest'ultimi riguardino le prestazioni erogate dal fornitore. Il fornitore documenterà tali misure e metterà questa documentazione a disposizione del beneficiario.

13.8 Il fornitore è tenuto ad informare immediatamente il beneficiario quando viene a conoscenza o ha il sospetto che le informazioni che tratta per il beneficiario siano esposte ad un accesso non autorizzato, consegnate a terzi non autorizzati, perse o danneggiate o se per un qualsiasi altro motivo esse siano state o potrebbero venir utilizzate in maniera illecita o contraria al contratto. Inoltre il fornitore deve immediatamente

adottare le misure d'emergenza necessarie alla protezione dei dati e ad evitare, risp. minimizzare eventuali conseguenze negative.

13.9 Il fornitore deve accordare al beneficiario la possibilità di controllare in maniera efficace il rispetto dei requisiti relativi alla protezione dei dati e alla sicurezza dell'informazione derivanti dalla legge, dalle direttive amministrative, dai provvedimenti riguardanti la sorveglianza e/o il contratto (p. es. mettendo a disposizione i rapporti di revisione della sicurezza e/o permettendo delle verifiche in loco presso il fornitore). Il fornitore è tenuto a collaborare nell'ambito di qualsivoglia eventuale procedura di sorveglianza riguardante le prestazioni che fornisce e a mettere a disposizione le informazioni e la documentazione che gli saranno richiesti. Se l'impegno profuso dal fornitore oltrepassa i limiti dell'obbligo contrattuale ordinario di redigere rendiconti e rapporti, il fornitore ha diritto ad un'indennità adeguata alla sua partecipazione. Al termine del contratto, salvo disposizioni contrarie contenute in quest'ultimo, il fornitore deve consegnare al beneficiario, risp. distruggere, su sua esplicita richiesta tutti i dati (comprese tutte le eventuali copie) che avrà elaborato per il beneficiario. La distruzione dei dati deve essere documentata dal fornitore e una copia dei giustificativi corrispondenti dovrà essere trasmessa spontaneamente al beneficiario.

13.10 Nel contratto le parti contraenti possono definire degli accordi divergenti o complementari e concludere altri accordi contrattuali, p. es. delle convenzioni di confidenzialità oppure delle convenzioni sul trattamento dei dati su mandato.

14 Assunzione di personale

14.1 Per la fornitura di servizi, anche se si tratta meramente di una prestazione accessoria, il fornitore si impegna ad assumere solo personale scelto con cura, degno di fiducia e ben formato, in modo da portare a termine correttamente l'incarico. Su richiesta del beneficiario, il fornitore sostituisce al più presto le persone che, secondo il beneficiario, non dispongono delle conoscenze tecniche necessarie o ostacolano in qualsiasi modo l'esecuzione del contratto.

14.2 Le parti contraenti concordano l'organizzazione del progetto e designano le persone responsabili.

14.3 Se il beneficiario ritiene che in determinate situazioni (ad es. la presenza di dati personali) è necessario un livello di protezione più elevato, egli può esigere che il fornitore gli trasmetta dei documenti contenenti indicazioni supplementari sui collaboratori che ha assunto (ad es. l'estratto del casellario giudiziale). I dettagli sono specificati nel contratto.

15 Costituzione in mora

15.1 Se le parti contraenti non rispettano i termini comminatori stabiliti dal contratto, esse vengono costituite automaticamente in mora; nel caso di mancato rispetto di altri termini, esse vengono costituite in mora dopo un richiamo in cui figuri un termine supplementare ragionevole per adempiere.

15.2 In caso di costituzione in mora del fornitore e quando la prestazione non è stata eseguita completamente alla scadenza di un termine supplementare ragionevole concesso al fornitore, il beneficiario può, a scelta:

- chiedere nuovamente al fornitore di eseguire la prestazione concordata e, in caso di colpa del fornitore, far valere il risarcimento del pregiudizio subito derivante dal mancato rispetto delle disposizioni contrattuali, o

- per le prestazioni derivanti da un contratto d'appalto, adottare personalmente o per il tramite di terzi misure sostitutive a spese del fornitore, nel qual caso il fornitore è tenuto a restituire al beneficiario tutti i documenti e il materiale (incluso il codice sorgente) che sono stati appositamente sviluppati per lui in vista dell'esecuzione del contratto o per i quali una restituzione è stata specificamente concordata (ad es. attraverso un contratto di deposito presso terzi [«Contratto di Escrow»]), o
- rinunciare all'esecuzione ulteriore del contratto e, in caso di colpa del fornitore, fare valere il risarcimento del pregiudizio subito a causa del mancato rispetto delle disposizioni contrattuali, o
- rinunciare all'esecuzione ulteriore del contratto e rescindere il medesimo integralmente o parzialmente con effetto retroattivo a decorrere dalla data di conclusione del contratto, con annullamento retroattivo dei servizi forniti fino ad allora da entrambe le parti oggetto dalla rescissione. In caso di colpa del fornitore, il beneficiario può far valere il risarcimento del pregiudizio subito a causa del mancato adempimento del contratto. Per i contratti di lunga durata, è data – al posto della rescissione retroattiva del contratto – la disdetta eccezionale del contratto con effetto immediato.

15.3 Se il fornitore è in mora, egli è tenuto a versare una pena convenzionale nei termini stabiliti dal contratto, salvo il caso in cui egli sia in grado di dimostrare che nessuna colpa è imputabile a lui oppure a terzi dai medesimi incaricati. La pena convenzionale ammonta per ogni costituzione in mora e giorno di ritardo a 1/1000 della remunerazione globale, complessivamente però a non più del 10% del compenso globale contrattuale in caso di prestazioni uniche oppure della remunerazione relativa a 12 mesi in caso di prestazioni periodiche. La pena convenzionale è parimenti dovuta anche quando le prestazioni vengono accettate incondizionatamente o quando il beneficiario ha esercitato i diritti di ricorso ai sensi del paragrafo precedente. Il pagamento della pena convenzionale non esonera il fornitore dai propri ulteriori obblighi contrattuali. Le richieste di risarcimento danni del beneficiario ai sensi del capitolo 17 sono riservate. La pena convenzionale è dedotta dai danni eventualmente dovuti.

15.4 Se il beneficiario è in mora, il fornitore non è autorizzato a interrompere e/o a trattenere le sue prestazioni. Tuttavia avrà diritto agli interessi di mora legali.

16 Garanzia

16.1 Il fornitore garantisce che i prodotti forniti e le prestazioni effettuate nel quadro di un contratto d'appalto presentano le qualità pattuite e quelle di cui il beneficiario può in buona fede presumere l'esistenza anche senza uno speciale accordo tra le parti in considerazione dello stato della tecnica al momento della conclusione del contratto (salvo disposizione contraria prevista dal contratto).

16.2 In caso di difetto, il beneficiario può richiedere la riparazione gratuita oppure ridurre la remunerazione in proporzione del minor valore. Il fornitore rimedia al difetto entro un termine ragionevole, assumendosi interamente i costi che ne conseguono.

16.3 Se il fornitore non pone rimedio al difetto, non lo fa tempestivamente oppure procede senza successo, il beneficiario può ridurre la remunerazione in proporzione del minor valore. In caso di difetti importanti, può procedere conformemente al paragrafo 15.2.

16.4 Qualsiasi difetto deve essere comunicato entro un termine di 60 giorni a far conto dalla constatazione dello stesso. I diritti di garanzia si estinguono trascorso un termine di un anno a partire dalla data di consegna o di ricezione. Dopo la riparazione dei difetti, i termini concernenti i pezzi di ricambio ricominciano a decorrere. I diritti di garanzia per difetti dissimulati con dolo possono essere esercitati per un periodo di dieci anni a contare dalla consegna o dalla ricezione.

16.5 Dopo la scadenza del termine di garanzia, i servizi forniti vengono effettuati a titolo oneroso secondo le condizioni di mercato.

16.6 Qualsiasi regolamentazione di garanzia divergente come ad esempio la garanzia per i prodotti di terzi, o l'accordo sui livelli di servizio (p. es. relativi ai tempi di attività, d'intervento, di riparazione e/o concernenti la manutenzione, il mantenimento, l'assistenza, l'outsourcing, i servizi online o i servizi di comunicazione), come pure le conseguenze per il loro mancato adempimento (p. es. penalità/abbuoni, disdetta straordinaria) devono essere regolate nel contratto o nella documentazione accessoria (paragrafo. 4.1)

17 Responsabilità

17.1 Il fornitore è responsabile dei danni causati da egli stesso, dal proprio personale ausiliario e dai subappaltatori sui quali ha fatto affidamento nell'ambito del rapporto contrattuale, salvo quando sia dimostrato che nessuna colpa è imputabile ad egli stesso, al personale ausiliario o ai subappaltatori. Se il contratto non dispone altrimenti, la responsabilità per colpa lieve è limitata a CHF 1 milione per contratto.

17.2 È esclusa, per quanto consentito dalla legge, la responsabilità per perdita di guadagno.

18 Consegne in sostituzione, manutenzione ed assistenza

18.1 Per quanto riguarda il materiale informatico, il fornitore assicura al beneficiario la consegna di pezzi o prodotti di ricambio per almeno 5 anni a partire dalla consegna o dalla prima ricezione. Qualsivoglia deroga deve essere prevista dal contratto.

18.2 Il fornitore offre al beneficiario di prolungare la manutenzione e/o il mantenimento del materiale e dei software forniti per un periodo di almeno quattro anni dalla scadenza del termine di garanzia di un anno dalla prima consegna. Ogni eventuale prestazione di manutenzione o di mantenimento viene regolata dal contratto, secondo condizioni di mercato, in caso di bisogno del beneficiario e in funzione delle sue necessità.

19 Conseguenze della cessazione del rapporto contrattuale

19.1 Le parti contraenti specificano nel contratto le attrezzature, i dati e i documenti messi a loro disposizione nell'ambito dei rapporti contrattuali che devono essere restituiti all'altra parte contraente o distrutti dopo la cessazione del rapporto contrattuale, come pure entro quale termine ciò deve avvenire.

19.2 In caso di cessazione del contratto, indipendentemente dal motivo di risoluzione, il fornitore assisterà il beneficiario, qualora necessario e contro equa remunerazione, nell'istruzione di un eventuale nuovo fornitore, nel recupero o nella trasmissione al beneficiario, risp. al nuovo fornitore, dei dati che il fornitore ha elaborato per il beneficiario (in un formato convenuto o in un formato usuale utilizzabile dal beneficiario), come pure nell'ambito del recupero e del trasferimento del

materiale informatico e del software che il fornitore ha gestito per il beneficiario, compresa la messa a disposizione delle versioni attuali delle relative documentazioni, modificabili elettronicamente, prodotte contrattualmente dal fornitore.

20 Luogo di trattamento dei dati

20.1 Salvo disposizioni contrarie del contratto, il trattamento di dati effettuato dal fornitore su mandato del beneficiario avviene in Svizzera ed è sottoposto al diritto svizzero.

21 Cessione, trasferimento e costituzione in pegno

21.1 Diritti ed obblighi derivanti dal rapporto contrattuale non possono essere ceduti o trasferiti a terzi, né costituiti in pegno senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte contraente. Il beneficiario può rifiutare la cessione o la costituzione in pegno di crediti da parte del fornitore solo in casi debitamente motivati.

21.2 Con la consegna il fornitore accetta gli obblighi del beneficiario risultanti da certificati d'importazione, se ciò è stato previsto nel contratto e secondo le disposizioni del contratto medesimo.

22 Luogo di adempimento

22.1 Il luogo di adempimento delle prestazioni da parte del fornitore è quello stabilito dal contratto oppure, mancando tale stipula nel contratto, l'indirizzo del beneficiario.

23 Diritto applicabile e foro competente

23.1 Il rapporto contrattuale è disciplinato dal diritto svizzero, salvo diversa disposizione nel contratto.

23.2 Le disposizioni della Convenzione di Vienna (Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci, siglata a Vienna l'11 aprile 1980) sono escluse.

23.3 Salvo diversa disposizione nel contratto, il Tribunale competente è quello della sede del beneficiario.

B Disposizioni speciali

24 Diritti immateriali

24.1 Diritti sui risultati del lavoro

24.1.1 I diritti sui risultati ottenuti dal fornitore nell'ambito dell'esecuzione del contratto sono trasferiti al beneficiario sin dal momento della loro realizzazione. Fra questi risultati figurano, in particolare, i concetti, i documenti, le valutazioni ecc. realizzati dal fornitore nel quadro del rapporto contrattuale. Ciascuna parte contraente è autorizzata ad utilizzare e a disporre di idee, metodi e procedure che non sono giuridicamente protetti.

24.1.2 I prodotti di terzi e i diritti preesistenti del beneficiario non sono interessati da questa disposizione, a meno che non costituiscano parte integrante del risultato del lavoro. In questo caso, il fornitore concede al beneficiario, ad uso personale, un diritto di utilizzazione permanente, non esclusivo e trasferibile sui diritti preesistenti. Qualsivoglia disposizione contrattuale contraria è riservata.

24.2 Diritti sui software individuali

24.2.1 I diritti esclusivi sui software individuali appositamente creati dal fornitore per il beneficiario, compresi il codice sorgente, i descrittivi dei programmi e la documentazione, indipendentemente dal fatto che essi sussistano in forma scritta

o in linguaggio macchina, sono trasferiti al beneficiario al momento della loro creazione. Ciascuna parte contraente è libera di utilizzare o disporre di idee, metodi e procedure che non sono giuridicamente protetti. La documentazione sui software (in particolare il codice sorgente documentato attraverso una panoramica generale, un modello di dati e di funzionalità e la descrizione delle funzionalità) e gli altri documenti necessari vengono consegnati al beneficiario prima della ricezione e, su richiesta, prima di eventuali pagamenti parziali.

24.3 Diritti di brevetto

24.3.1 I diritti di brevetto concernenti le invenzioni realizzate nell'ambito dell'esecuzione del contratto appartengono:

- al beneficiario, quando le invenzioni sono state realizzate dal proprio personale;
- al fornitore, quando le invenzioni sono state realizzate dal proprio personale o da terzi incaricati dal fornitore;
- al fornitore e al beneficiario, quando le invenzioni sono state realizzate congiuntamente dal personale del beneficiario e da quello del fornitore di servizi o da terzi incaricati dal fornitore. Le parti contraenti rinunciano reciprocamente a riscuotere canoni di licenza. Esse sono autorizzate, senza il consenso dell'altra parte contraente, a trasmettere i propri diritti a terzi o a concedere diritti d'utilizzazione a terzi.

24.4 Diritti sui software standard

24.4.1 Il fornitore o i terzi rimangono titolari dei diritti di proprietà intellettuale sui software standard. Se i diritti appartengono a terzi, il fornitore si assicura di disporre dei diritti di utilizzazione e di distribuzione necessari.

24.4.2 Il beneficiario acquisisce il diritto non esclusivo d'uso e di godimento del software standard nella misura concordata nel contratto.

24.4.3 A seconda di ciò che è stato concordato, il diritto d'uso relativo al software standard viene concesso senza limiti di tempo oppure per una durata determinata o indeterminata (fino alla disdetta). Il diritto d'uso è anche trasferibile se non è soggetto ad alcuna restrizione temporale.

24.4.4 Il beneficiario è autorizzato ad allestire copie del software standard ai fini di backup ed archiviazione.

24.4.5 In caso di malfunzionamento del materiale informatico, il beneficiario è autorizzato a utilizzare i software standard sul materiale informatico sostitutivo senza alcun costo aggiuntivo.

24.4.6 I termini di licenza del produttore si applicano solamente nella misura in cui si riferiscano alle normative giuridiche (compresi i diritti d'utilizzo) relative ai software, incluse le conseguenze di un'eventuale violazione e laddove essi siano menzionati espressamente nell'offerta del fornitore e siano allegati alla stessa nella loro integralità, e laddove essi non siano in conflitto con le norme imperative del diritto svizzero, con la documentazione del bando, con le presenti CG o con altri elementi costitutivi del contratto. Ciò vale in particolare per quanto concerne la sottomissione della relazione al diritto svizzero e al foro competente secondo il cap. 23. Il beneficiario è tenuto ad accettare tali termini di licenza del produttore, soltanto se questo viene richiesto esplicitamente dal fornitore, e solo a condizione che tali termini si riferiscano esclusivamente ai contenuti contrattuali sopra menzionati e inoltre l'adempimento contrattuale abbia luogo in maniera esclusiva e diretta tra il fornitore e il beneficiario secondo i termini commerciali e giuridici convenuti tra di loro, senza pretese del produttore nei confronti del beneficiario.

24.4.7 Qualora le prestazioni del fornitore contengano software open source, egli deve notificarlo espressamente nell'offerta e nelle eventuali modifiche di prestazione susseguenti, indicando i termini di licenza in base ai quali il software open source viene messo a disposizione del beneficiario.

25 Controllo e ricezione delle forniture e delle prestazioni

25.1 Il fornitore si impegna a mettere a disposizione per il controllo solo oggetti pronti a essere testati, ovvero degli oggetti interamente completati e verificati, come ad esempio sistemi globali, materiale informatico, software, il prodotto del lavoro risultante da servizi, concetti e documenti. Il beneficiario ha il diritto di esigere i protocolli dei test effettuati.

25.2 Le parti contraenti concordano le condizioni quadro per il controllo e stabiliscono almeno i seguenti punti: data(e) del(i) controllo(i), calendario relativo al(ai) controllo(i), procedura di controllo, i criteri del(dei) controllo(i) come ad esempio le funzionalità, la disponibilità, le caratteristiche della prestazione, la qualifica dei difetti, come pure l'estensione dell'obbligo di collaborazione del beneficiario.

25.3 Il fornitore comunica per tempo al beneficiario la sua disponibilità al controllo. Il controllo ed i relativi risultati sono consegnati in un verbale firmato da entrambe le parti contraenti.

25.4 Le parti contraenti possono anche concordare dei controlli parziali per le prestazioni parziali. Tali controlli avranno luogo su riserva di un controllo riuscito della prestazione totale.

25.5 Se nessun difetto viene individuato durante la verifica, il controllo s'intende riuscito al momento della firma del verbale e nel contratto d'appalto la prestazione integrale s'intende accettata.

25.6 Se vengono riscontrati difetti minori durante il controllo, quest'ultimo è comunque considerato come riuscito e la prestazione del contratto d'appalto accettata al momento della firma del verbale, salvo indicazione contraria nel contratto. Il fornitore corregge i difetti costatati; senza costi aggiuntivi ed entro un termine ragionevole concordato tra le parti contraenti.

25.7 Salvo diverso accordo tra le parti contraenti (paragrafo 25.2), un difetto è da considerarsi minore quando non pregiudica l'utilizzazione o la sicurezza delle prestazioni oggetto di controllo.

25.8 Nel caso di constatazione di difetti gravi, il controllo è da considerarsi fallito. Il fornitore correggerà senza indugio i difetti costatati ed invita in tempo utile il beneficiario per un nuovo controllo. Se emergono difetti gravi in occasione del nuovo controllo, si procederà in conformità con il paragrafo 15.2.

25.9 Salvo diverso accordo tra le parti contraenti (paragrafo 25.2), un difetto è considerato grave quando pregiudica l'utilizzazione delle prestazioni oggetto di ricezione.

25.10 Se il beneficiario rifiuta di partecipare al controllo sebbene le condizioni risultino soddisfatte (vedi paragrafi 25.1 e 25.3), e nonostante un richiamo con l'indicazione di un termine supplementare ragionevole, la prestazione è considerata controllata e accettata ai sensi del contratto d'appalto.

26 Acquisto di materiale informatico

26.1 La consegna dell'oggetto compravenduto avviene con la firma del bollettino di consegna da parte del servizio di ricezione indicato dal beneficiario; la consegna è effettuata nel luogo concordato dalle parti contraenti.

26.2 Il fornitore installa l'oggetto compravenduto nel luogo convenuto secondo le istruzioni di installazione e lo mette in esercizio, riservate eventuali stipulazioni contrarie previste in maniera esplicita nel contratto.

27 Manutenzione del materiale informatico

27.1 La manutenzione del materiale informatico comprende la sua rimessa in funzione (rimozione di disfunzioni e di errori e ripristino del buon funzionamento) tramite la riparazione e la sostituzione delle parti difettose, come pure la realizzazione di migliorie tecniche. Cure specifiche (cure preventive per mantenere il buon funzionamento) vengono eseguite se le prescrizioni del fabbricante o se lo stato della tecnica lo richiedono. Le parti sostituite diventano proprietà del fornitore, a meno che ciò non sia consentito dalle politiche di sicurezza dell'informazione e di protezione dei dati del beneficiario. In questo caso, le parti originali rimangono di proprietà del beneficiario, senza costi aggiuntivi.

27.2 In caso di malfunzionamento, il fornitore interviene, su richiesta del beneficiario, per determinarne la causa e ciò anche se il malfunzionamento è causato dall'interazione di più sistemi o componenti. Se il fornitore dimostra che il malfunzionamento non è stato causato dal materiale informatico oggetto di manutenzione, questi servizi vengono fatturati separatamente.

28 Manutenzione dei software

28.1 La manutenzione dei software include la correzione degli errori, l'adattamento e lo sviluppo dei programmi (aggiornamenti). Qualsiasi estensione delle funzionalità comporta una fatturazione separata.

28.2 In caso di malfunzionamento, il fornitore interviene, su richiesta del beneficiario, per determinarne la causa, e ciò anche se il malfunzionamento è causato dall'interazione di diversi sistemi o componenti. Se il fornitore dimostra che il malfunzionamento non è stato provocato dal software al cui mantenimento egli provvede o che è oggetto di manutenzione, queste prestazioni vengono fatturate separatamente.

28.3 Inoltre, per quanto possibile e previa richiesta del beneficiario, il fornitore corregge, in cambio di una remunerazione prestabilita, i malfunzionamenti dovuti a circostanze esterne di cui rispondono il beneficiario o terzi.

28.4 Il beneficiario non è tenuto a installare ogni nuova versione del software. In questo caso, il fornitore ha il diritto, una volta scaduto un adeguato termine transitorio, di cessare la fornitura dei servizi di manutenzione per le versioni precedenti del software. Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, tale termine è di 12 mesi.

29 Orario operativo, tempi di reazione e di eliminazione del malfunzionamento, disponibilità

29.1 Durante l'orario operativo, il fornitore riceve gli annunci di malfunzionamento e fornisce i suoi servizi (p. es. manutenzione, mantenimento, supporto, sorveglianza del sistema). Durante l'orario operativo, il tempo di reazione si estende dall'annuncio del malfunzionamento fino all'inizio del processo di riparazione. Per quanto riguarda il tempo di eliminazione del malfunzionamento, esso si estende dall'annuncio del malfunzionamento fino al termine del processo di riparazione.

29.2 Salvo accordo contrario tra le parti contraenti,

- l'orario operativo decorre dal lunedì al venerdì dalle 8h alle 17h (esclusi i giorni festivi legali e del luogo di esecuzione della prestazione)
- il tempo di reazione è di 4 ore.

29.3 Il fornitore inizia a rimediare al malfunzionamento durante il tempo di reazione e lo risolve entro il termine di soppressione del malfunzionamento, che sarà eventualmente concordato secondo una classificazione inclusa se necessario nel contratto.

29.4 Su richiesta del beneficiario, il fornitore fornisce le proprie prestazioni contro remunerazione separata ed eventualmente anche al di fuori dell'orario operativo.

29.5 La disponibilità delle prestazioni è regolata dal contratto. In caso contrario le prestazioni automatizzate fornite attraverso una rete, devono presentare una disponibilità del 99.80% per trimestre 24h su 24h. Questo significa che esse possono essere indisponibili al massimo 44h ogni trimestre, comprese eventuali interruzioni per manutenzione prevedibili. Il fornitore imposterà le interruzioni di manutenzione prevedibili al di fuori dell'orario operativo e ne informerà il più presto possibile il beneficiario.

30 Informazione

30.1 Il fornitore informerà il beneficiario il più presto possibile in merito ai suoi progetti inerenti eventuali modifiche legate alla fornitura delle prestazioni o alla soppressione di prestazioni anche, e soprattutto, se tali modifiche avranno effetto dopo il prossimo possibile termine di disdetta.

31 Disdetta dei contratti a tempo determinato

31.1 Se un contratto (p. es. di manutenzione/ mantenimento, di assistenza, di outsourcing, di servizi online, di comunicazione) risulta concluso per una durata indeterminata, esso potrà essere disdetto in qualsiasi momento, riservata un'eventuale durata minima prestabilita. Riservato l'accordo sull'adattamento della remunerazione, la disdetta può riguardare alcune parti soltanto del contratto. Riservate le disposizioni divergenti stabilite nel contratto, il periodo di disdetta è di 12 mesi per il fornitore e 3 mesi per il beneficiario.

31.2 Le remunerazioni pagate in anticipo vengono rimborsate pro rata temporis.

31.3 In caso di violazione grave del contratto ad opera di una parte contraente, i contratti conclusi per una durata determinata o indeterminata possono essere disdetti in qualsiasi momento e senza preavviso dalla parte contraente esente da colpa. In questo caso, la remunerazione viene calcolata pro rata temporis. In caso di remunerazione unica, essa viene calcolata proporzionalmente su una base di 60 mesi. Le pretese di risarcimento per danni ed interessi sono riservate.

31.4 Se necessarie, ulteriori modalità di cessazione del contratto devono essere concordate.

32 Personale a prestito, mandati a persone fisiche

32.1 La fornitura di personale a prestito, se avviene a titolo professionale, sottostà alla legge federale sul collocamento e il personale a prestito. Il fornitore si assicura del fatto che le persone impiegate dispongono delle necessarie autorizzazioni e che i necessari contratti sono stati conclusi. Egli provvede alle necessarie notifiche alle assicurazioni sociali e presenta, su richiesta, i relativi giustificativi.

32.2 Nell'ambito del personale a prestito, il fornitore è responsabile della scelta fedele e rigorosa (attitudini professionali e personali) delle persone messe a disposizione del beneficiario. Il beneficiario è responsabile dell'esattezza e dell'adeguatezza dei mandati conferiti alle persone messe a disposizione, così come della sorveglianza e del controllo delle prestazioni oggetto della fornitura.

32.3 Se il fornitore è una persona fisica, egli è tenuto, al momento del deposito dell'offerta, a dimostrare di essere affiliato ad una cassa di compensazione in qualità di indipendente. Il beneficiario non è debitore di eventuali prestazioni sociali (AVS / AI / AD ecc.) o altri indennizzi, in particolare in caso di incidente, malattia, invalidità o morte.

32.4 In caso di esercizio da parte del personale messo a disposizione o di una persona fisica incaricata di un mandato di un'altra attività professionale suscettibile di influenzare l'esecuzione del contratto, questa attività deve fare l'oggetto di un accordo preliminare con il beneficiario. Qualsiasi assenza prevedibile deve essere immediatamente comunicata al beneficiario.