

# Condizioni generali per l'acquisto e la manutenzione di software standard

## A DISPOSIZIONI INTRODUTTIVE COMUNI

### 1 Oggetto e campo d'applicazione

1.1 Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano la conclusione, il contenuto e l'esecuzione di contratti relativi all'acquisto e all'utilizzazione di software standard e alla loro manutenzione<sup>1</sup>.

1.2 Con la presentazione di un'offerta al beneficiario, il fornitore accetta le presenti CG, sempre che nella richiesta d'offerta non siano previste deroghe. Le modifiche e le aggiunte relative alle presenti CG devono essere convenute per scritto.

1.3 Sempre che nel documento contrattuale non sia disciplinato diversamente in modo esplicito, le disposizioni concernenti la fornitura, l'accettazione delle prestazioni e la garanzia di cui al numero 26 si riferiscono in maniera autonoma e indipendente al contratto di licenza e alla manutenzione di software standard. I diritti per difetti derivanti dal contratto di manutenzione non pregiudicano quelli derivanti dal contratto di licenza.

### 2 Offerta

2.1 L'offerta e la dimostrazione sono a titolo gratuito, sempre che nella richiesta d'offerta non sia stabilito diversamente.

2.2 L'offerta è elaborata sulla base della richiesta d'offerta del beneficiario. Eventuali difformità rispetto alla richiesta d'offerta o alle CG del beneficiario devono essere espressamente menzionate nell'offerta.

2.3 Nell'offerta il fornitore indica separatamente l'imposta sul valore aggiunto.

2.4 L'offerta è vincolante per il periodo indicato nella richiesta d'offerta. In mancanza di un'indicazione, si applica un termine di sei mesi dal ricevimento dell'offerta.

### 3 Impiego di collaboratori

3.1 Per la fornitura delle prestazioni presso le sedi del beneficiario, il fornitore impiega soltanto collaboratori scelti accuratamente e con una buona formazione. Sostituisce i collaboratori che non possiedono le conoscenze specialistiche necessarie o che in altro modo ostacolano o compromettono l'esecuzione del contratto. A tal fine tiene conto in particolare dell'interesse del beneficiario alla continuità della fornitura.

3.2 Per la fornitura delle prestazioni di cui al numero 3.1 il fornitore impiega soltanto collaboratori che dispongono delle autorizzazioni necessarie per la fornitura di tali prestazioni.

3.3 Se fornisce prestazioni in loco, il fornitore osserva le prescrizioni aziendali, in particolare il regolamento interno del beneficiario. In ogni caso deve osservare le pertinenti disposizioni in materia di sicurezza. Il beneficiario comunica tempestivamente le informazioni necessarie. Il fornitore trasferisce questi obblighi ai suoi collaboratori, subappaltatori, subfornitori e ai terzi incaricati.

3.4 Le disposizioni del presente numero 3 si applicano a qualsiasi altra persona impiegata dal fornitore per l'esecuzione del contratto, in particolare ai collaboratori indipendenti.

### 4 Ricorso a terzi

4.1 Per la fornitura delle prestazioni presso le sedi del beneficiario il fornitore può ricorrere a terzi (ad es. subappaltatori, subfornitori) unicamente con il preventivo consenso scritto del beneficiario. Il fornitore è responsabile della fornitura delle prestazioni conforme al contratto da parte dei terzi incaricati.

4.2 Salvo deroghe espressamente convenute, è esclusa qualsiasi sostituzione.

4.3 Le parti trasferiscono ai terzi incaricati (ad es. subfornitori, subappaltatori, sostituti) gli obblighi di cui ai numeri 3 (impiego di collaboratori), 5 (disposizioni in materia di tutela dei lavoratori, condizioni di lavoro, parità salariale e diritto ambientale), 24 (tutela del segreto) e 25 (protezione e sicurezza dei dati).

### 5 Disposizioni in materia di tutela dei lavoratori, condizioni di lavoro, parità salariale e diritto ambientale

5.1 Per le prestazioni che devono essere fornite in Svizzera in esecuzione del contratto, il fornitore osserva le disposizioni in materia di tutela dei lavoratori e le condizioni di lavoro determinanti nel luogo della prestazione, gli obblighi di annuncio e di autorizzazione secondo la legge del 17 giugno 2005<sup>2</sup> contro il lavoro nero (LLN) e le disposizioni sulla parità salariale tra donna e uomo. Le condizioni di lavoro sono quelle definite nei contratti collettivi di lavoro e nei contratti normali di lavoro oppure, in loro assenza, le condizioni di lavoro effettive, usuali per il luogo e la professione.

5.2 Per le prestazioni che devono essere fornite all'estero in esecuzione del contratto, il fornitore osserva le disposizioni vigenti nel luogo di fornitura delle prestazioni e in ogni caso almeno le convenzioni principali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL)<sup>3</sup>.

5.3 Se per eseguire la prestazione distacca in Svizzera lavoratori provenienti dall'estero, il fornitore è tenuto a osservare le disposizioni della legge dell'8 ottobre 1999<sup>4</sup> sui lavoratori distaccati.

<sup>1</sup> Per la realizzazione di software individuali si applicano le «Condizioni generali per i contratti d'appalto nel settore informatico e la manutenzione di software individuali».

<sup>2</sup> RS 822.41

<sup>3</sup> Convenzioni OIL: n. 29 del 28.6.1930 concernente il lavoro forzato od obbligatorio (RS 0.822.713.9), n. 87 del 9.7.1948 concernente la libertà sindacale e la protezione del diritto sindacale (RS 0.822.719.7), n. 98 dell'1.7.1949 concernente l'applicazione dei principi del diritto sindacale e di negoziazione collettiva (RS 0.822.719.9), n. 100 del 29.6.1951 sulla parità di remunerazione, per lavoro

uguale, tra manodopera maschile e femminile (RS 0.822.720.0), n. 105 del 25.6.1957 concernente la soppressione del lavoro forzato (RS 0.822.720.5), n. 111 del 25.6.1958 concernente la discriminazione nell'impiego e nella professione (RS 0.822.721.1), n. 138 del 26.6.1973 concernente l'età minima di ammissione all'impiego (RS 0.822.723.8), n. 182 del 17.6.1999 concernente il divieto delle forme più manifeste di sfruttamento del fanciullo sul lavoro e l'azione immediata volta alla loro abolizione (RS 0.822.728.2).

<sup>4</sup> RS 823.20

5.4 Per le prestazioni che devono essere fornite in Svizzera in esecuzione del contratto, il fornitore osserva le disposizioni del diritto ambientale svizzero determinanti nel luogo della prestazione; segnatamente la legge federale del 7 ottobre 19835 sulla protezione dell'ambiente (LPAmb), la legge federale del 24 gennaio 19916 sulla protezione delle acque (LPAc), la legge federale del 1° luglio 19667 sulla protezione della natura e del paesaggio (LPN), la legge federale del 4 ottobre 1991<sup>8</sup> sulle foreste (LFo) e la legge federale del 15 dicembre 2000<sup>9</sup> sulla protezione contro le sostanze e i preparati pericolosi (LPChim) così come le relative ordinanze.

5.5 Per le prestazioni che devono essere fornite all'estero in esecuzione del contratto, il fornitore osserva le disposizioni in materia ambientale vigenti nel luogo della prestazione e in ogni caso almeno gli accordi in materia ambientale rilevanti per la prestazione secondo l'allegato 2 OAPub<sup>10</sup>.

5.6 Il fornitore è tenuto a vincolare contrattualmente i subappaltatori al rispetto dei requisiti di cui ai numeri 5.1–5.5.

**5.7 Se il fornitore o uno dei suoi subappaltatori viola gli obblighi di cui al presente numero 5, il fornitore deve pagare una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. Per ogni violazione essa ammonta al 10 per cento della retribuzione annua o della retribuzione totale se è stata convenuta una retribuzione unica, ma al massimo a 50 000 franchi.**

## 6 Definizioni

6.1 Per contratto si intende la totalità dei documenti dell'accordo (ossia il documento principale, compresi tutti i suoi elementi integranti come le CG e altri allegati).

6.2 Per documento contrattuale si intende il documento principale dell'accordo (ossia senza gli elementi integranti come le CG e altri allegati).

6.3 Per software standard si intende il software prodotto per numerosi clienti senza tenere conto delle richieste del beneficiario in materia di codici.

6.4 Per release si intende l'ulteriore sviluppo del software standard, compresi i firmware, che è definito come versione minore («update») o maggiore («upgrade»). Le release presentano nuove funzioni, correggono eventuali errori e/o migliorano le prestazioni.

6.5 Per «incident» si intende un guasto che limita od ostacola l'utilizzazione o la disponibilità del software convenute nel contratto. Sono compresi anche i guasti causati da terzi, in particolare dall'interazione con l'hardware o con altri software.

6.6 Per «patch» si intende una modifica di modesta entità apportata a un software, nella maggior parte dei casi per eliminare un errore o risolvere un problema di sicurezza del software.

## B ACQUISTO DI SOFTWARE STANDARD

### 7 Tipo ed estensione del diritto di utilizzazione

7.1 Il fornitore concede al beneficiario il diritto di utilizzare il software standard. Il tipo e l'estensione di tale diritto di utilizzazione sono convenuti nel contratto. Fatto salvo un accordo di diverso tenore fra le parti nel documento contrattuale, l'utilizzazione è illimitata nel tempo e nello spazio e non è legata ad alcun hardware specifico.

7.2 Il beneficiario può creare copie del software standard a scopo di sicurezza e di archiviazione senza dover corrispondere una retribuzione supplementare al fine di utilizzarle sull'hardware sostitutivo in caso di guasto dell'hardware.

7.3 Il beneficiario è autorizzato a parametrizzare il software standard in vista della sua utilizzazione conforme al contratto e a renderlo compatibile con i software di terzi nei limiti concessi dalla legge.

7.4 Nei limiti dei numeri 7.1–7.3, il software standard può essere utilizzato all'interno della propria impresa o dell'Amministrazione federale. Inoltre, con il preventivo consenso scritto del fornitore, il beneficiario può trasferire il diritto di utilizzazione del software standard a terzi.

7.5 Il beneficiario ha la facoltà di far gestire il software standard in un centro di calcolo di un terzo incaricato (centro di calcolo esterno) esclusivamente per i propri scopi. Deve trasferire per scritto al terzo incaricato gli obblighi previsti dalle presenti CG.

## 8 Installazione

Il fornitore provvede, dietro corresponsione di una retribuzione separata, a installare il software standard sull'hardware indicato dal beneficiario, se ciò è stato convenuto.

## 9 Documentazione

9.1 Il fornitore fornisce al beneficiario, in forma elettronica o cartacea, unitamente al software standard, la relativa documentazione (il manuale d'installazione e il manuale d'uso) nelle lingue e nel numero di esemplari convenuti.

9.2 Il beneficiario può copiare e utilizzare la documentazione per gli scopi previsti nel contratto.

## 10 Istruzione del personale del beneficiario

Il fornitore fornisce, dietro corresponsione di una retribuzione separata, un'istruzione iniziale da definire in funzione dei contenuti e della cerchia di destinatari, se ciò è stato convenuto.

## 11 Prescrizioni in materia d'importazione

Il fornitore garantisce, in conformità a quanto stabilito nel contratto, l'osservanza di eventuali restrizioni all'esportazione e prescrizioni in materia d'importazione nel trasporto dal luogo di provenienza a quello di fornitura. Egli informa il committente per scritto su eventuali restrizioni all'esportazione del Paese di provenienza.

## C MANUTENZIONE E SUPPORTO

### 12 Manutenzione e supporto per software standard

12.1 Nei limiti dell'accordo contrattuale il fornitore effettua la manutenzione dei software standard al fine di garantire la loro utilizzazione. Salvo disposizioni derogatorie nel contratto o nella descrizione delle prestazioni contenuta nell'offerta, la manutenzione dei software comprende azioni correttive (eliminazione di errori), adattative (adeguamento a circostanze modificate), perfettive (ampliamento delle funzioni) nonché la fornitura di nuove release e «patch».

12.2 Nei limiti dell'accordo contrattuale il fornitore fornisce supporto al beneficiario sotto forma di consulenza e assi-

<sup>5</sup> RS 814.01

<sup>6</sup> RS 814.20

<sup>7</sup> RS 451

<sup>8</sup> RS 921.0

<sup>9</sup> RS 813.1

<sup>10</sup> RS 172.056.11

stenza nell'utilizzazione dei software oggetto di manutenzione.

Salvo accordo derogatorio, il supporto comprende in particolare (elenco non esaustivo):

- l'accertamento della causa dell'«incident» segnalato;
- il sostegno nell'installazione di «patch» e release tramite la relativa documentazione;
- la consulenza e l'assistenza in loco («on site») o mediante accesso remoto alle condizioni definite nel documento contrattuale.

12.3 Il fornitore si impegna a garantire un'organizzazione efficiente per la manutenzione e il supporto, informando senza indugio il beneficiario riguardo ai canali di comunicazione da utilizzare per le richieste e agli interlocutori competenti. Nel contratto occorre stabilire se le richieste e le comunicazioni possono essere trasmesse per scritto, telefonicamente o elettronicamente e con quale di queste modalità.

### 13 Accesso remoto

Se fornisce le prestazioni mediante accesso remoto, il fornitore deve adottare tutte le misure economicamente ragionevoli e possibili dal punto di vista tecnico e organizzativo affinché i dati siano protetti dall'accesso da parte di persone non autorizzate e siano osservati gli obblighi di cui ai numeri 24 e 25.

### 14 Istruzione e informazione

14.1 Su richiesta del beneficiario, in caso di rilascio di nuove release il fornitore fornisce un'istruzione iniziale da convenire in funzione dei contenuti, della cerchia di destinatari e della retribuzione.

14.2 Le parti si informano vicendevolmente senza indugio e per scritto su tutti i fatti e su tutte le circostanze accertati o accertabili che ostacolano o pregiudicano la manutenzione o il supporto. Il fornitore informa regolarmente il beneficiario sullo sviluppo ulteriore del software. Segnala al beneficiario eventuali ripercussioni sull'hardware interessato derivanti dall'utilizzo di nuove release e su eventuali interfacce verso l'esterno.

### 15 Aggiornamento della documentazione

Se necessario, il fornitore aggiorna la documentazione dei software secondo il numero 9.1.

### 16 Risoluzione di «incident» causati da terzi

Su richiesta del beneficiario, il fornitore partecipa alla ricerca della causa degli «incident» e alla loro risoluzione, anche se uno o più «incident» potrebbero essere stati causati dall'interazione di diversi sistemi o componenti. Le parti stabiliscono previamente come saranno indennizzate queste prestazioni nel caso in cui fosse dimostrato che il guasto non è stato causato dal software oggetto di manutenzione da parte del fornitore di prestazioni.

### 17 Tempi di reperibilità, di reazione e di eliminazione del guasto

#### 17.1 Tempo di reperibilità

Durante l'orario di reperibilità stabilito contrattualmente per la manutenzione, il fornitore riceve le segnalazioni degli «incident» e le richieste tramite i canali di comunicazione convenuti. Il tipo e l'estensione delle prestazioni da fornire durante l'orario di reperibilità devono essere convenuti nel contratto.

#### 17.2 Tempo di reazione

Il tempo di reazione corrisponde al lasso di tempo che intercorre tra il ricevimento della segnalazione dell'«incident» e il momento in cui il fornitore inizia la relativa analisi e risoluzione. Il tempo di reazione dipende dalla priorità attribuita a un «incident» e deve essere convenuto contrattualmente.

#### 17.3 Tempo di eliminazione del guasto

Il tempo di eliminazione del guasto corrisponde al lasso di tempo che intercorre tra il ricevimento della segnalazione dell'«incident» da parte del fornitore e la sua risoluzione. Deve essere convenuto contrattualmente.

17.4 Il fornitore di prestazioni comunica al beneficiario la risoluzione dell'«incident».

#### 17.5 Inosservanza dei tempi convenuti

**Se non osserva uno dei tempi convenuti secondo i numeri 17.1–17.3, il fornitore deve pagare una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. L'ammontare della pena convenzionale è stabilito nel contratto in funzione del caso concreto.**

**Nei suddetti casi la pena convenzionale è dovuta anche quando le prestazioni sono accettate con riserva. Il pagamento della pena convenzionale non esonera le parti dall'osservanza degli obblighi contrattuali; la pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento dei danni.**

### 18 Estensione del diritto di utilizzazione delle release

18.1 Fatto salvo un accordo di diverso tenore fra le parti nel contratto, l'utilizzazione delle release è illimitata nel tempo e nello spazio e non è legata ad alcun hardware specifico. Il beneficiario può creare copie delle release a scopo di sicurezza e di archiviazione senza dover corrispondere una retribuzione supplementare.

18.2 Le release possono essere utilizzate nei limiti del numero 18.1 all'interno della propria impresa o dell'Amministrazione federale nonché nei limiti del numero 7.5.

### 19 Inizio e durata

19.1 Il contratto decorre dall'apposizione della firma delle parti, a meno che nel documento contrattuale non sia specificata una diversa data d'inizio. Il contratto è concluso per una durata determinata o indeterminata.

19.2 Se il contratto è concluso per una durata indeterminata, salvo accordo contrario il beneficiario lo può disdire per scritto e per la fine del mese, mentre il fornitore lo può disdire per la prima volta dopo un periodo di cinque anni. La disdetta può riguardare anche singole parti del contratto. Salvo accordo contrario, il termine di disdetta è di 12 mesi per il fornitore e di tre mesi per il beneficiario.

19.3 Le parti possono disdire in qualsiasi momento il contratto con effetto immediato per motivi gravi. Sono considerati motivi gravi in particolare:

- eventi o circostanze che non permettono più di pretendere dalla parte che dà la disdetta la continuazione del rapporto contrattuale, in particolare la violazione protratta o ripetuta di obblighi contrattuali essenziali;
- la pubblicazione ufficiale della dichiarazione di fallimento o della moratoria concordataria concessa a una delle parti.

## 20 Conseguenze della fine del contratto

Le parti disciplinano 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 in caso di fine del rapporto contrattuale ed entro quale termine.

## D DISPOSIZIONI FINALI COMUNI

### 21 Luogo di esecuzione e passaggio di utili e rischi

21.1 Il luogo e il tempo di esecuzione devono essere stabiliti contrattualmente. Se non è stato convenuto diversamente, in caso di fornitura di software standard su un supporto elettronico sono considerati tempo e luogo di esecuzione il momento in cui il supporto elettronico è inserito nel luogo d'installazione del software e il luogo d'installazione dello stesso. In caso di fornitura online, sono considerati tempo e luogo di esecuzione il momento in cui il software è disponibile sul server del fornitore affinché possa essere scaricato dal beneficiario e il server del fornitore.

21.2 Gli utili e i rischi passano al beneficiario nel luogo e al momento dell'esecuzione.

### 22 Mora

22.1 Se non rispettano i termini perentori convenuti (giorno stabilito per l'adempimento dell'obbligazione), le parti sono senz'altro costituite in mora; negli altri casi la costituzione in mora avviene tramite diffida.

**22.2 Se è costituito in mora, il fornitore deve pagare una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. La pena convenzionale ammonta all'1 per mille per ogni giorno di ritardo, ma per ogni contratto al massimo al 10 per cento della retribuzione totale in caso di prestazioni uniche o della retribuzione annua in caso di prestazioni periodiche. Essa è dovuta anche quando le prestazioni sono accettate con riserva. Il pagamento della pena convenzionale non esonera il fornitore dall'osservanza degli obblighi contrattuali. La pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento dei danni.**

### 23 Retribuzione

23.1 Per le prestazioni fornite il fornitore è retribuito secondo un prezzo fisso. La retribuzione è unica o periodica.

23.2 La retribuzione stabilita contrattualmente indennizza tutte le prestazioni necessarie alla perfetta esecuzione del contratto. La retribuzione comprende in particolare la concessione di tutti i diritti di utilizzazione convenuti nel contratto, le prestazioni di manutenzione e supporto eventualmente concordate, tutti i costi per la documentazione e l'assicurazione nonché le spese e i tributi pubblici (ad es. imposta sul valore aggiunto, dazi). I singoli elementi di costo devono essere indicati separatamente nell'offerta. Nel convenire la retribuzione è possibile operare una distinzione tra sistemi di sviluppo, di test, di integrazione e di produzione.

23.3 La retribuzione è esigibile alla consegna o all'installazione del software standard. È fatto salvo il piano dei pagamenti convenuto contrattualmente. Il fornitore fa valere la retribuzione mediante l'emissione di una fattura. L'esigibilità della retribuzione e la periodicità della fatturazione delle prestazioni di manutenzione sono disciplinate nel contratto. L'imposta sul valore aggiunto deve essere indicata separatamente.

23.4 Il beneficiario effettua i pagamenti esigibili entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

23.5 Per gli acquisti dell'Amministrazione federale centrale<sup>11</sup> il fornitore è tenuto a inviare al compratore una fattura elettronica<sup>12</sup> se il valore del contratto supera i 5000 franchi (IVA esclusa). Il beneficiario stabilisce le possibili modalità di invio della fattura.

23.6 Fatti salvi accordi contrattuali di diverso tenore, il fornitore può richiedere, osservando un preavviso di tre mesi, un adeguamento motivato della retribuzione periodica per l'inizio dell'anno civile successivo, ma al massimo entro i limiti dell'evoluzione dell'indice nazionale dei prezzi consumo.

### 24 Tutela del segreto

24.1 Le parti trattano in modo confidenziale tutti i fatti e tutte le informazioni che non sono notori né generalmente accessibili. In caso di dubbio i fatti e le informazioni devono essere trattati in modo confidenziale. Le parti si impegnano ad adottare tutte le misure economicamente ragionevoli e possibili dal punto di vista tecnico e organizzativo affinché i fatti e le informazioni confidenziali siano efficacemente protetti dall'accesso da parte di persone non autorizzate e non giungano a conoscenza di dette persone.

24.2 L'obbligo del segreto sussiste già prima della conclusione del contratto e permane anche dopo la fine del rapporto contrattuale.

24.3 L'obbligo del segreto non si applica per il beneficiario tenuto a pubblicare i fatti e le informazioni seguenti: nome e sede del fornitore, oggetto e valore della commessa, tipo di procedura di aggiudicazione svolta, data di conclusione e dell'inizio del contratto e periodo di esecuzione della commessa. Sono fatti salvi gli obblighi di pubblicità imperativi previsti dal diritto svizzero (ad es. LTras<sup>13</sup>, LAPub<sup>14</sup>, OAPub<sup>15</sup>).

24.4 Il beneficiario non viola l'obbligo del segreto se comunica informazioni confidenziali all'interno della propria impresa (o all'interno dell'Amministrazione federale) o a terzi incaricati. Ciò vale anche per il fornitore se tale comunicazione è necessaria per l'esecuzione del contratto o se disposizioni del contratto sono comunicate all'interno dell'impresa.

24.5 Senza il consenso scritto del beneficiario, il fornitore non può farsi pubblicità appellandosi a una collaborazione in corso o conclusa con il beneficiario né indicare quest'ultimo come referenza.

24.6 Le parti trasferiscono l'obbligo del segreto ai propri collaboratori, subappaltatori, subfornitori nonché ad altri terzi incaricati.

**24.7 La parte che viola gli obblighi del segreto di cui sopra deve pagare all'altra parte una pena convenzionale, a meno che non provi che non le è imputabile alcuna colpa. Per ogni violazione essa ammonta al 10 per cento della retribuzione annua o della retribuzione totale se è stata convenuta una retribuzione unica, ma al massimo a 50 000 franchi. Il pagamento della pena convenzionale non esonera le parti dall'osservanza degli obblighi del segreto. La pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento dei danni.**

### 25 Protezione e sicurezza dei dati

25.1 Le parti si impegnano a osservare le disposizioni della legislazione svizzera sulla protezione dei dati. Si impegnano ad adottare tutte le misure economicamente ragionevoli e possibili

<sup>11</sup> Art. 7 OLOGA ; RS 172.010.1

<sup>12</sup> <http://www.e-rechnung.admin.ch>

<sup>13</sup> RS 152.3

<sup>14</sup> RS 172.056.1

<sup>15</sup> RS 172.056.11

dal punto di vista tecnico e organizzativo affinché i dati utilizzati nel quadro dell'esecuzione del contratto siano efficacemente protetti e non giungano a conoscenza di persone non autorizzate.

25.2 I dati personali possono essere elaborati soltanto ove ciò sia necessario per l'esecuzione e l'applicazione del contratto e nei limiti fissati contrattualmente. A tale scopo e nei limiti citati i dati personali possono essere trasmessi anche a un'impresa in Svizzera o all'estero legata a una delle parti, purché siano osservate le disposizioni della legislazione svizzera sulla protezione dei dati.

25.3 Le parti trasferiscono questi obblighi ai propri collaboratori, subappaltatori, subfornitori nonché ad altri terzi incaricati dell'esecuzione del contratto

## 26 Garanzia

26.1 Il fornitore garantisce che il software standard presenta tutte le caratteristiche convenute, promesse e attese in buona fede per l'utilizzazione prevista e che è conforme alle pertinenti prescrizioni legali. Garantisce inoltre che le prestazioni fornite presentano le caratteristiche convenute e promesse nonché le caratteristiche che il beneficiario può aspettarsi in buona fede anche senza accordo particolare. Il fornitore fornisce una garanzia di 24 mesi dalla consegna o dall'installazione del software standard oppure dall'accettazione della totalità delle prestazioni fornite e dovute per contratto. Durante il periodo di garanzia è possibile segnalare in qualsiasi momento eventuali difetti. Anche dopo la scadenza del periodo di garanzia il fornitore è tenuto a soddisfare le pretese che il beneficiario fa valere in virtù dei suoi diritti per difetti, purché questi ultimi siano stati segnalati per scritto durante il periodo di garanzia.

26.2 Il fornitore garantisce di disporre di tutti i diritti necessari per fornire le prestazioni conformemente al contratto. È in particolare autorizzato a concedere al beneficiario i diritti di utilizzazione del software standard nei limiti fissati dal contratto.

26.3 In caso di difetti, il beneficiario può chiedere una miglioria oppure detrarre dalla retribuzione un importo corrispondente al minor valore. In caso di gravi difetti, il beneficiario può recedere dal contratto. Se il difetto riguarda il supporto elettronico o la documentazione forniti dal fornitore, il beneficiario ha altresì diritto alla loro sostituzione con altri privi di difetti.

26.4 Se il beneficiario esige una miglioria o una sostituzione, il fornitore elimina i difetti entro il termine impartito e si assume i relativi costi.

26.5 Se il fornitore non ha eseguito la miglioria o la sostituzione richiesta o se questi rimedi non sono andati a buon fine, il beneficiario ha la possibilità di;

- a. detrarre dalla retribuzione un importo corrispondente al minor valore; o
- b. recedere dal contratto.

26.6 In caso di danni causati da un difetto, il fornitore risponde anche del risarcimento di tali danni conformemente al numero 29.

## 27 Diritti di protezione

I diritti di protezione del software standard sono di proprietà del fornitore o di terzi. In caso di esercizio di tali diritti devono essere tutelati i diritti di utilizzazione del beneficiario di cui al numero 7.

## 28 Violazione dei diritti di protezione

28.1 Il fornitore respinge senza indugio, a proprie spese e a proprio rischio, le pretese di terzi per violazione dei diritti di protezione. Qualora un terzo dovesse avviare un procedimento giudiziario contro il fornitore, quest'ultimo deve informare senza indugio e per scritto il beneficiario. Se un terzo fa valere pretese direttamente nei confronti del beneficiario, il fornitore si costituisce parte in causa alla prima richiesta del beneficiario, conformemente alle possibilità offerte dalle disposizioni procedurali applicabili. Il fornitore si impegna ad assumere tutti i costi (compresi eventuali importi versati a titolo di risarcimento dei danni) sostenuti dal beneficiario in relazione alla conduzione della causa e a un'eventuale composizione extragiudiziale della controversia. In caso di composizione extragiudiziale, il fornitore è tenuto ad effettuare a favore di terzi il pagamento convenuto soltanto se vi ha preventivamente dato il suo consenso.

28.2 Se a causa delle pretese fatte valere per la violazione dei diritti di protezione il beneficiario non può utilizzare o può utilizzare solo parzialmente il software standard dovuto contrattualmente o non può usufruire o può usufruire solo parzialmente delle prestazioni, il fornitore può sostituire il software standard con un altro o modificare le sue prestazioni in modo che queste non violino i diritti di terzi e corrispondano comunque alle prestazioni dovute contrattualmente oppure acquistare a proprie spese una licenza da terzi. Se il fornitore non opta per una di queste possibilità entro un congruo termine, il beneficiario può recedere dal contratto con effetto immediato. Il fornitore preserva il beneficiario da qualsiasi danno ai sensi del numero 29. Se la violazione dei diritti di protezione è imputabile al beneficiario, le pretese nei confronti del fornitore sono escluse.

## 29 Responsabilità

29.1 Le parti rispondono di tutti i danni che causano all'altra parte, a meno che non provino che non è loro imputabile alcuna colpa. La responsabilità per danni alle persone è illimitata. In ogni caso la responsabilità è limitata ai danni effettivamente verificatisi e comprovati. Salvo disposizioni contrattuali contrarie, in caso di responsabilità per lieve negligenza è dovuto un importo di al massimo 1 milione di franchi per ogni contratto. È esclusa la responsabilità per perdita di guadagno.

29.2 Le parti rispondono nei limiti del numero 29.1 del comportamento dei propri collaboratori e di altre persone ausiliarie nonché di terzi incaricati in vista dell'esecuzione del contratto (ad es. subfornitori, subappaltatori, sostituti) come pure del proprio comportamento.

## 30 Modifiche del contratto, contraddizioni e nullità parziale

30.1 Le modifiche e le aggiunte relative al contratto e la sua risoluzione necessitano della forma scritta.

30.2 In caso di disposizioni contraddittorie è determinante il seguente ordine di priorità: documento contrattuale, CG, richiesta d'offerta, offerta.

30.3 Se singole disposizioni del contratto risultano nulle o contrarie alla legge, la validità del contratto non ne è pregiudicata. In questo caso la disposizione in questione deve essere sostituita con una disposizione efficace e per quanto possibile equivalente dal punto di vista economico. Lo stesso vale in caso di lacune del contratto.

### **31 Cessione e costituzione in pegno**

Il fornitore può costituire in pegno o cedere pretese nei confronti del beneficiario previo consenso scritto di quest'ultimo. Il beneficiario può negare il suo consenso soltanto in casi motivati.

### **32 Diritto applicabile e foro competente**

32.1 È applicabile esclusivamente il diritto svizzero. È esclusa l'applicazione del diritto internazionale privato.

32.2 Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite dell'11 aprile 1980<sup>16</sup> sui contratti di compravendita internazionale di merci (Convenzione di Vienna) non sono applicabili.

32.3 Se il beneficiario è un'unità dell'Amministrazione federale centrale o un'unità dell'Amministrazione federale decentralizzata senza personalità giuridica, il foro esclusivo è quello di Berna; negli altri casi è quello ove ha sede il compratore.

Edizione: ottobre 2010

Stato: gennaio 2021