

Condizioni generali per le prestazioni informatiche

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 a prestazioni informatiche, in particolare nei settori della consulenza, della pianificazione, dell'assistenza e della formazione.

1.2 Con la presentazione di un'offerta al committente, il mandatario 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.

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 committente. Eventuali difformità rispetto alla richiesta d'offerta o alle CG del committente devono essere espressamente menzionate nell'offerta.

2.3 Nell'offerta il mandatario 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 tre mesi dal ricevimento dell'offerta.

3 Impiego di collaboratori

3.1 Il mandatario 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 committente alla continuità della fornitura.

3.2 Il mandatario impiega soltanto collaboratori che dispongono delle autorizzazioni necessarie per la fornitura delle prestazioni.

3.3 Le parti si comunicano per scritto i nomi e le funzioni dei collaboratori impiegati per l'esecuzione del contratto.

3.4 Il mandatario sostituisce i collaboratori impiegati unicamente con il consenso scritto del committente. Quest'ultimo nega il consenso soltanto per motivi gravi.

3.5 Il mandatario osserva le prescrizioni aziendali del committente, in particolare le disposizioni in materia di sicurezza e il regolamento interno. Il committente comunica tempestivamente le informazioni necessarie. Il mandatario trasferisce questi obblighi ai suoi collaboratori, subappaltatori, subfornitori e ai terzi incaricati.

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

4 Ricorso a terzi

4.1 Per la fornitura delle prestazioni il mandatario può ricorrere a terzi (ad es. subfornitori, subappaltatori) unicamente con il preventivo consenso scritto del committente. Il mandatario 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 e parità salariale tra donna e uomo), 16 (tutela del segreto) e 17 (protezione e sicurezza dei dati).

5 Disposizioni in materia di tutela dei lavoratori, condizioni di lavoro e parità salariale tra donna e uomo

5.1 Il mandatario con sede o succursale in Svizzera osserva le disposizioni in materia di tutela dei lavoratori e le condizioni di lavoro vigenti in Svizzera nonché il principio della 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. Il mandatario con sede all'estero osserva le disposizioni vigenti nel luogo di fornitura delle prestazioni all'estero, ma almeno le convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (1).

5.2 Se per eseguire la prestazione distacca in Svizzera lavoratori provenienti dall'estero, il mandatario è tenuto a osservare le disposizioni della legge dell'8 ottobre 1999 sui lavoratori distaccati (2).

5.3 Se viola gli obblighi di cui al presente numero 5, il mandatario 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 totale, ma al massimo a 50 000 franchi.

1 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).

2 RS 823.20

6 Assicurazioni sociali

6.1 Se è una persona giuridica, il mandatario in qualità di impresa indipendente annuncia se stesso e i propri collaboratori alle assicurazioni sociali. Se non è una persona giuridica, il mandatario deve provare, in occasione della presentazione dell'offerta, di essere affiliato a una cassa di compensazione quale lavoratore indipendente.

6.2 Il committente non deve alcuna prestazione sociale (AVS, AI, AD ecc.) o altre indennità, in particolare per infortunio, malattia, invalidità o decesso.

7 Definizioni

7.1 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).

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

B FORNITURA DI PRESTAZIONI

8 Esecuzione e informazione

8.1 Il mandatario si impegna a provvedere ad un'esecuzione diligente, fedele e professionale del contratto e garantisce che tutte le prestazioni fornite corrispondono alle condizioni e alle specifiche contrattuali, allo stato attuale della tecnica come pure alle prescrizioni legali.

8.2 Il committente comunica tempestivamente al mandatario tutte le condizioni necessarie per l'esecuzione del contratto. Altri eventuali obblighi di collaborazione del committente sono definiti di comune accordo in modo esaustivo nel documento contrattuale.

8.3 Il mandatario informa regolarmente il committente dell'andamento dei lavori e gli notifica immediatamente per scritto tutti i fatti e tutte le circostanze accertati o accertabili che ostacolano o compromettono l'esecuzione del contratto.

8.4 Il committente ha il diritto di controllare lo stato di esecuzione del contratto e di esigere informazioni in merito.

C DISPOSIZIONI COMPLEMENTARI PER GLI ELEMENTI DELLA PRESTAZIONE CARATTERIZZANTI IL CONTRATTO D'APPALTO

9 Documentazione e istruzione

9.1 Il mandatario fornisce al committente, in forma elettronica o cartacea, unitamente alla prestazione convenuta, una documentazione completa e fotocopiabile nelle lingue e nel numero di esemplari convenuti.

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

9.3 Il mandatario 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.

10 Modifiche delle prestazioni

10.1 Le parti possono richiedere per scritto in qualsiasi momento modifiche delle prestazioni.

10.2 Se il committente desidera una modifica, il mandatario gli comunica per scritto entro 10 giorni lavorativi se la modifica è possibile e quali ripercussioni comporta per le prestazioni da fornire, la retribuzione e i termini. Il mandatario non può respingere una richiesta di modifica del committente, se la modifica è oggettivamente possibile e il carattere generale delle prestazioni da fornire è mantenuto. Il committente decide entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione se la modifica deve essere attuata.

10.3 Se il mandatario desidera una modifica, il committente può accettare o rifiutare la rispettiva richiesta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.

10.4 Le modifiche, in particolare quelle che riguardano l'estensione delle prestazioni, la retribuzione e i termini, devono essere stabilite per scritto in un'aggiunta al contratto prima della loro attuazione.

10.5 Durante la verifica delle richieste di modifica, il mandatario prosegue i lavori in conformità al contratto, a meno che il committente non impartisca altre istruzioni.

11 Collaudo

11.1 Il mandatario informa tempestivamente il committente sull'ultimazione della prestazione convenuta.

11.2 Il committente verifica la prestazione entro un termine ritenuto congruo nel settore e segnala eventuali difetti al mandatario.

11.3 In caso di difetti di lieve entità, il collaudo avviene comunque alla conclusione della verifica. Se i difetti sono gravi, la prestazione fornita non è collaudata. Le pretese che spettano al committente nei due casi sono disciplinate al numero 12.

11.4 Se, nonostante diffida, il committente non esegue la verifica entro un congruo termine supplementare, la prestazione è considerata collaudata.

12 Garanzia

12.1 Il mandatario garantisce che le prestazioni fornite presentano le caratteristiche convenute e promesse nonché le caratteristiche che il committente può aspettarsi in buona fede anche senza accordo particolare. Garantisce inoltre che le eventuali opere realizzate nel quadro del contratto sono consegnate con tutte le caratteristiche convenute, promesse e attese in buona fede per l'utilizzazione prevista delle opere e che queste ultime sono conformi alle pertinenti prescrizioni legali. Il mandatario fornisce una garanzia di 12 mesi dal collaudo o dall'accettazione della totalità delle prestazioni fornite e dovute per contratto. Durante il periodo di garanzia il committente può segnalare in qualsiasi momento eventuali difetti. Anche dopo la scadenza del periodo di garanzia il mandatario è tenuto a soddisfare le pretese che il committente fa valere in virtù dei suoi diritti per difetti, purché questi ultimi siano stati segnalati per scritto durante il periodo di garanzia.

12.2 Il mandatario garantisce che egli stesso e i terzi da lui incaricati dispongono di tutti i diritti necessari per fornire le prestazioni conformemente al contratto. È in particolare autorizzato a concedere al committente i diritti di utilizzazione dei risultati del lavoro nei limiti fissati dal contratto.

12.3 Tutti i documenti che il committente mette a disposizione del mandatario, compresi quelli in forma elettronica, possono essere utilizzati e copiati esclusivamente ai fini della fornitura delle prestazioni. Il committente garantisce pertanto che l'utilizzazione dei documenti da parte del mandatario non viola alcun diritto di protezione di terzi.

12.4 In caso di difetti, il committente può chiedere una miglioria oppure detrarre dalla retribuzione un importo corrispondente al minor valore.

12.5 Se il committente esige una miglioria, il mandatario elimina il difetto entro il termine impartito dal committente e si assume i relativi costi. Qualora l'eliminazione del difetto sia possibile soltanto con la realizzazione di una nuova opera, il diritto alla miglioria comprende anche il diritto alla realizzazione di tale opera.

12.6 Se il mandatario non ha eseguito la miglioria richiesta o se questo rimedio non è andato a buon fine, il committente ha la possibilità di:

- a. detrarre dalla retribuzione un importo corrispondente al minor valore;
- b. esigere i documenti necessari (in particolare il codice sorgente) – sempre che il mandatario sia autorizzato a consegnarli – e adottare egli stesso le misure necessarie a spese e rischio del mandatario o far adottare queste misure da terzi; o
- c. recedere dal contratto.

12.7 In caso di danni causati da un difetto, il mandatario risponde anche del risarcimento di tali danni conformemente al numero 20.

D DISPOSIZIONI FINALI COMUNI

13 Luogo di esecuzione

Il committente designa il luogo di esecuzione. Se non è stato convenuto diversamente, il luogo della fornitura è il luogo di esecuzione.

14 Mora

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

14.2 Se è costituito in mora, il mandatario 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 della retribuzione per ogni giorno di ritardo, ma al massimo al 10 per cento della retribuzione totale per ogni contratto. Essa è dovuta anche quando le prestazioni sono accettate con riserva. Il pagamento della pena convenzionale non esonera il mandatario dall'osservanza degli obblighi contrattuali. La pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento dei danni.

15 Retribuzione

15.1 Per le prestazioni fornite il mandatario è retribuito:

- a. secondo un prezzo fisso; o
- b. secondo il tempo impiegato. Per la retribuzione è fissato un limite massimo (importo massimo dei costi).

15.2 La retribuzione stabilita contrattualmente indennizza tutte le prestazioni necessarie alla perfetta esecuzione del contratto. La retribuzione comprende in particolare anche il trasferimento di diritti, tutti i costi per la documentazione e il materiale nonché le spese e i tributi pubblici (ad es. imposta sul valore aggiunto).

15.3 Fatto salvo il piano dei pagamenti convenuto contrattualmente, la retribuzione è dovuta dopo la fornitura delle prestazioni. Il mandatario fa valere la retribuzione mediante l'emissione di una fattura. L'imposta sul valore aggiunto è indicata separatamente nella fattura.

15.4 Il committente effettua i pagamenti esigibili entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

16 Tutela del segreto

16.1 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.

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

16.3 L'obbligo del segreto non si applica per il committente tenuto a pubblicare i fatti e le informazioni seguenti: nome e sede del mandatario, oggetto e valore della commessa, tipo di procedura di aggiudicazione svolta, data di conclusione del contratto e periodo di esecuzione della commessa. Sono fatti salvi gli obblighi di pubblicità imperativi previsti dal diritto svizzero (ad es. dalla LTras (4) o dalla LAPub (5)).

16.4 Il committente 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 mandatario se tale comunicazione è necessaria per l'esecuzione del contratto o se disposizioni del contratto sono comunicate all'interno dell'impresa.

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

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

4 RS 152.3
5 RS 172.056.1

16.7 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 totale, 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.

17 Protezione e sicurezza dei dati

17.1 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 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.

17.2 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.

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

18 Diritti di protezione

18.1 Salvo disposizioni contrattuali contrarie, tutti i diritti di protezione (diritti immateriali e diritti affini acquisiti o in corso di acquisizione) sui risultati del lavoro convenuti che sorgono in esecuzione del contratto sono di proprietà del committente. Sono fatti salvi i diritti della personalità derivanti dai diritti immateriali, se tali diritti non sono trasferibili per legge.

18.2 Il committente può disporre di tutti i risultati del lavoro senza limitazioni relativamente al tempo, allo spazio e al contenuto. La facoltà di disporre dei risultati del lavoro si estende a tutti i possibili diritti di utilizzazione attuali e futuri, segnatamente allo sfruttamento, alla pubblicazione, all'alienazione e alla trasformazione. La trasformazione comprende in particolare la modifica, l'ulteriore elaborazione e l'utilizzazione finalizzata a produrre nuovi risultati. Il committente può su base contrattuale concedere al mandatario i diritti di utilizzazione di tali risultati.

18.3 Il committente dispone di un diritto di utilizzazione dei diritti di protezione preesistenti relativi a parti dei risultati del lavoro convenuti che è trasferibile, non esclusivo, illimitato nel tempo, nello spazio e nel contenuto e che gli permette di utilizzare e di disporre dei risultati del lavoro ai sensi del numero 18.2. Il mandatario si impegna a non costituire alcun diritto su questi diritti di protezione preesistenti che sia opponibile alle possibilità di utilizzazione accordate al committente. In particolare si impegna a trasferire o a concedere in licenza questi diritti di protezione soltanto su riserva dei diritti di utilizzazione del committente.

18.4 Le parti sono autorizzate a utilizzare e a disporre delle idee, delle procedure e dei metodi non protetti dalla legge.

19 Violazione dei diritti di protezione

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

19.2 Se a causa delle pretese fatte valere per la violazione dei diritti di protezione il committente non può usufruire o può usufruire solo parzialmente delle prestazioni dovute contrattualmente, il mandatario può 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 mandatario non opta per una di queste possibilità entro un congruo termine, il committente può recedere dal contratto con effetto immediato. Il mandatario preserva il committente da qualsiasi danno ai sensi del numero 20. Se la violazione dei diritti di protezione è imputabile al committente, le pretese nei confronti del mandatario sono escluse.

20 Responsabilità

20.1 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.

20.2 Le parti rispondono nei limiti del numero 20.1 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.

21 Modifiche del contratto, contraddizioni e nullità parziale

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

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

21.3 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.

22 Cessione e costituzione in pegno

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

23 Diritto applicabile e foro competente

23.1 È applicabile esclusivamente il diritto svizzero.

23.2 Il foro esclusivo è quello di **Berna**.

24 Convenzione di Vienna sui contratti di compravendita

Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite dell'11 aprile 1980 sui contratti di compravendita internazionale di merci (Convenzione di Vienna)⁽⁵⁾ non sono applicabili.

Edizione: ottobre 2010

Stato: giugno 2019