

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

A DISPOSIZIONI INTRODUTTIVE COMUNI

1 Oggetto e validità

1.1 Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano la conclusione, il contenuto e lo svolgimento di contratti concernenti l'acquisto e l'utilizzazione di software standard e la loro manutenzione. (1)

1.2 Chiunque sottopone un'offerta (fornitore di prestazioni) a un beneficiario di prestazioni accetta le presenti CG, a meno che nella richiesta d'offerta non siano previste deroghe. Modifiche e complementi delle presenti CG necessitano di un accordo scritto.

1.3 Sempre che nell'atto contrattuale non sia esplicitamente disciplinato diversamente, le disposizioni concernenti la fornitura, la consegna come pure la garanzia secondo il numero 26, si riferiscono ciascuna in maniera separata e indipendente al contratto di licenza rispettivamente alla manutenzione di software standard. I diritti in caso di difetti che discendono dal contratto di manutenzione non toccano quelli di cui al contratto di licenza.

2 Offerta

2.1 L'offerta e la dimostrazione sono gratuite, a meno che nella richiesta d'offerta non sia stato stabilito diversamente.

2.2 L'offerta è allestita sulla base della richiesta d'offerta del beneficiario di prestazioni. Laddove l'offerta deroghi alla richiesta d'offerta o alle CG del beneficiario di prestazioni, l'offerta ne dà espressa menzione.

2.3 Nella sua offerta, il fornitore di prestazioni indica separatamente l'imposta sul valore aggiunto.

2.4 L'offerta è vincolante fino alla scadenza del termine indicato nella richiesta d'offerta. In assenza di una corrispondente indicazione, vale un termine di tre mesi dal momento della ricezione dell'offerta.

3 Impiego di collaboratori

3.1 Per le prestazioni che vengono fornite da collaboratori del fornitore di prestazioni nella sede del beneficiario di prestazioni, il fornitore di prestazioni impiega solo collaboratori scelti con cura e ben formati. Sostituisce i collaboratori che non possiedono le conoscenze tecniche necessarie o che in qualsiasi altro modo potrebbero ostacolare o pregiudicare l'adempimento del contratto. A questo riguardo egli tiene in particolare conto dell'interesse del beneficiario di prestazioni alla continuità.

3.2 Per la fornitura di prestazioni secondo il numero 3.1 il fornitore di prestazioni impiega solo collaboratori che dispongono delle autorizzazioni necessarie per la fornitura delle prestazioni.

3.3 Nella misura in cui fornisca prestazioni sul posto, il fornitore di prestazioni rispetta le prescrizioni aziendali, in particolare il regolamento interno del beneficiario delle prestazioni. In ogni caso il fornitore di prestazioni deve rispettare le pertinenti

disposizioni in materia di sicurezza. Il beneficiario di prestazioni comunica tempestivamente le informazioni necessarie. Il fornitore di prestazioni impone questi vincoli ai suoi collaboratori, subappaltatori, subfornitori e terzi incaricati.

3.4 Le disposizioni del presente numero 3 si applicano anche a qualsiasi altra persona impiegata dal fornitore di prestazioni ai fini dell'adempimento del contratto, in particolare ai collaboratori indipendenti.

4 Ricorso a terzi

4.1 Per le prestazioni che vengono fornite da collaboratori del fornitore di prestazioni nelle sedi del beneficiario di prestazioni, ai fini della fornitura delle sue prestazioni, il fornitore di prestazioni può ricorrere a terzi (ad es. subappaltatori, subfornitori) unicamente previo consenso scritto del beneficiario di prestazioni. Egli rimane responsabile della fornitura secondo contratto delle prestazioni da parte di questi terzi.

4.2 Salvo deroghe espressamente convenute, è esclusa qualsiasi sostituzione.

4.3 Le parti impongono a terzi incaricati (ad es. fornitori, subappaltatori, sostituti) di rispettare gli obblighi di cui ai numeri 3 (impiego di collaboratori), 5 (disposizioni in materia di protezione del lavoro, condizioni di lavoro e parità salariale tra donna e uomo), 24 (mantenimento del segreto) e 25 (protezione e sicurezza dei dati).

5 Disposizioni in materia di protezione del lavoro, condizioni di lavoro e parità salariale tra donna e uomo

5.1 Il fornitore di prestazioni con sede o succursale in Svizzera rispetta le disposizioni in materia di protezione del lavoro e le condizioni di lavoro applicabili 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 e, in mancanza di questi, le condizioni di lavoro effettive, usuali per il luogo e la professione. Il fornitore di prestazioni con sede all'estero osserva le corrispondenti disposizioni in vigore nel luogo della fornitura delle prestazioni all'estero ma almeno le principali convenzioni dell'Organizzazione internazionale del lavoro. (2)

5.2 Se il fornitore di prestazioni distacca lavoratori dall'estero in Svizzera per eseguire le prestazioni, devono essere rispettate le disposizioni della legge federale dell'8 ottobre 1999 sui lavoratori distaccati in Svizzera. (3)

1 Per la realizzazione di software individuali valgono le «Condizioni generali per contratti d'appalto nel settore informatico e la manutenzione di software individuali».

2 Convenzioni OIL: n. 29 del 28 giugno 1930 concernente il lavoro forzato od obbligatorio (RS 0.822.713.9), n. 87 del 9 luglio 1948 concernente la libertà sindacale e la protezione del diritto sindacale (RS 0.822.719.7), n. 98 del 1° luglio 1949 concernente l'applicazione dei principi del diritto sindacale e di negoziazione collettiva (RS 0.822.719.9), n. 100 del 29 giugno 1951 sulla parità di remunerazione, per lavoro uguale, tra manodopera maschile e femminile (RS 0.822.720.0), n. 105 del 25 giugno 1957 concernente la soppressione del lavoro forzato (RS 0.822.720.5), n. 111 del 25 giugno 1958 concernente la discriminazione nell'impiego e nella professione (RS 0.822.721.1), n. 138 del 26 giugno 1973 concernente l'età minima di ammissione all'impiego (RS 0.822.723.8), n. 182 del 17 giugno 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).

3 RS 823.20

5.3 Qualora violi obblighi di cui al presente numero 5, il fornitore di prestazioni deve pagare una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. Per ogni violazione la pena convenzionale ammonta al 10 per cento della retribuzione annua rispettivamente dell'intera retribuzione se ne è stata convenuta una unica, al massimo però a 50 000 franchi.

6 Definizioni

6.1 Contratto: designa la totalità dei documenti dell'accordo (ossia documento principale, comprese tutte le sue parti integranti come le CG e altri allegati).

6.2 Atto contrattuale: designa il documento principale dell'accordo (ossia senza le altre parti integranti come le CG e altri allegati).

6.3 Software standard: software prodotto per una serie di clienti diversi senza tenere conto di richieste del beneficiario di prestazioni in fatto di codice.

6.4 Release: ulteriori sviluppi dei software standard, compresi i firmware, identificati come versioni minori (update) o maggiori (upgrade). Le nuove release offrono nuove funzioni, correzioni degli errori e/o prestazioni migliorate.

6.5 Incident: guasto che limita od ostacola l'utilizzazione convenuta contrattualmente o la disponibilità del software. Sono da intendere anche guasti causati da terzi, in particolare attraverso l'interazione con l'hardware o altri software.

6.6 Patch: modifica di modesta entità apportata a un software perlopiù per eliminare un errore o un problema di sicurezza del relativo software.

B ACQUISTO DI SOFTWARE STANDARD

7 Genere ed estensione dell'utilizzazione

7.1 Il fornitore delle prestazioni concede al beneficiario delle prestazioni il diritto di utilizzare il suo software standard. Genere ed estensione dell'utilizzazione devono essere stabiliti nel contratto secondo gli accordi individuali. Salvo accordo fra le parti di diverso tenore nell'atto contrattuale, l'utilizzazione è illimitata e non circoscritta geograficamente. Essa non è legata ad alcun hardware specifico.

7.2 Il beneficiario di prestazioni può fare le copie necessarie del software standard a scopo di sicurezza e di archiviazione senza dover corrispondere una retribuzione aggiuntiva al fine di utilizzarle sull'hardware sostitutivo in caso di guasto dell'hardware installato.

7.3 Il beneficiario di prestazioni è autorizzato a parametrizzare il software standard in vista dell'utilizzazione conformemente al contratto e a renderlo compatibile con software di terzi nell'ambito della legge.

7.4 Come previsto dal numero 7.1 a 7.3, il software standard può essere utilizzato all'interno della propria azienda rispettivamente dell'Amministrazione federale. Inoltre, previa autorizzazione scritta del fornitore di prestazioni, il beneficiario di prestazioni può trasferire il diritto di utilizzazione del software standard a terzi.

7.5 Il beneficiario di prestazioni è autorizzato a far gestire il software standard esclusivamente per i propri scopi in un centro di calcolo di un terzo incaricato (centro di calcolo esterno). Egli deve imporre per scritto al terzo incaricato gli obblighi contenuti nelle presenti CG.

8 Installazione

Se convenuto contrattualmente, dietro retribuzione separata il fornitore di prestazioni provvede a installare il software standard sull'hardware indicato dal beneficiario delle prestazioni.

9 Documentazione

9.1 Il fornitore di prestazioni fornisce al beneficiario di prestazioni, elettronicamente o su carta, unitamente al software standard, la relativa documentazione (il manuale d'installazione e dell'utente) nelle lingue convenute e nel numero stabilito.

9.2 Il beneficiario di prestazioni può copiare e utilizzare la documentazione ai fini di un impiego conforme al contratto.

10 Istruzione del personale del beneficiario di prestazioni

Se è stato convenuto, il fornitore di prestazioni organizza, dietro retribuzione separata, una prima istruzione da definire in funzione del volume e della cerchia di destinatari.

11 Prescrizioni in materia d'importazione

Il fornitore di prestazioni garantisce l'osservanza secondo contratto di eventuali limitazioni dell'esportazione e di prescrizioni in materia d'importazione tra il luogo di provenienza e quello di fornitura. Egli informa il beneficiario di prestazioni per scritto su limitazioni delle esportazioni del paese di provenienza.

C MANUTENZIONE E SUPPORTO

12 Manutenzione e supporto di software standard

12.1 Nell'ambito dell'accordo contrattuale il fornitore di prestazioni effettua la manutenzione di software standard al fine di mantenerne l'utilizzazione. Salvo disposizione derogatoria nel contratto o nella descrizione delle prestazioni dell'offerta, la manutenzione di software comprende prestazioni correttive (eliminazione di errori), adattive (adeguamento a circostanze modificate), perfettive (ampliamento delle funzioni) nonché la fornitura di nuove release e patch.

12.2 Nell'ambito dell'accordo contrattuale il fornitore di prestazioni presta supporto mediante consulenza e sostegno al beneficiario delle prestazioni per quanto concerne l'utilizzazione del software oggetto di manutenzione.

In mancanza di accordo derogatorio, il supporto comprende in particolare (non esclusivamente):

- l'accertamento della causa dell'incident segnalato;
- il sostegno nell'installazione di patch e release con la relativa documentazione;
- la consulenza e il sostegno «sul posto» (on site) o via accesso remoto alle condizioni definite nell'atto contrattuale.

12.3 Il fornitore di prestazioni si impegna a garantire un'organizzazione efficace per la manutenzione e il supporto, informando ogni volta tempestivamente il beneficiario di prestazioni sui canali di comunicazione delle relative richieste e specificando chi sono gli interlocutori competenti. Nel contratto deve essere stabilito, se e come le richieste e le comunicazioni possono essere trasmesse per scritto, telefonicamente o elettronicamente.

13 Accesso remoto

Se effettua le prestazioni via accesso remoto, il fornitore di prestazioni deve adottare tutti i provvedimenti sostenibili dal punto di vista economico e tutti i provvedimenti possibili sotto il profilo tecnico e organizzativo affinché il traffico dei dati sia protetto dall'accesso non autorizzato da parte di terzi e affinché vengano osservati gli obblighi di cui ai numeri 24 e 25.

14 Istruzione e informazione

14.1 Su richiesta del beneficiario di prestazioni, al rilascio di nuove release il fornitore di prestazioni organizza una prima istruzione da definire in funzione del volume, 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 da loro accertati o accertabili che potrebbero ostacolare o pregiudicare la manutenzione o il supporto.

Il fornitore di prestazioni informa regolarmente il beneficiario di prestazioni sugli ulteriori sviluppi del software. Egli richiama l'attenzione del beneficiario di prestazioni su eventuali ripercussioni derivanti dall'impiego di nuove release sull'hardware interessato e su eventuali interfacce verso l'esterno.

15 Aggiornamento della documentazione

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

16 Eliminazione di incidenti aventi altre cause

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

17 Reperibilità, tempo di reazione e di riparazione del guasto

17.1 Reperibilità

Durante l'orario di reperibilità per la manutenzione convenuto nel contratto, il fornitore di prestazioni riceve le comunicazioni concernenti gli incidenti e le richieste per il tramite dei canali di comunicazione convenuti. Genere ed estensione delle prestazioni da fornire durante l'orario di reperibilità devono essere convenuti contrattualmente.

17.2 Tempo di reazione

Il tempo di reazione corrisponde al lasso di tempo che intercorre tra il ricevimento della comunicazione di un incidente e il momento in cui il fornitore di prestazioni comincia la relativa analisi

ed eliminazione. Questo tempo dipende dalla priorità attribuita a un incidente e deve essere convenuto contrattualmente.

17.3 Tempo di riparazione del guasto

Il tempo di riparazione del guasto corrisponde al lasso di tempo che intercorre tra il ricevimento della comunicazione di un incidente presso il fornitore di prestazioni e l'eliminazione dello stesso. Questo tempo deve essere convenuto contrattualmente.

17.4 Il fornitore di prestazioni comunica al beneficiario di prestazioni l'eliminazione dell'incidente.

17.5 Inosservanza dei tempi convenuti

Se non rispetta uno dei tempi convenuti secondo i numeri da 17.1 a 17.3, il fornitore di prestazioni 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 singolo caso concreto.

In questi casi le pene convenzionali sono dovute anche quando le prestazioni sono accettate con le rispettive riserve. Il pagamento delle pene convenzionali non libera le parti dall'osservanza dei loro obblighi contrattuali; la pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento del danno.

18 Estensione dell'utilizzazione delle release

18.1 Salvo accordo fra le parti di diverso tenore nel contratto, l'utilizzazione di release è illimitata e non circoscritta geograficamente. Essa non è legata ad alcun hardware specifico. Il beneficiario di prestazioni può fare le copie necessarie delle release a scopo di sicurezza e di archiviazione senza dover corrispondere una retribuzione aggiuntiva.

18.2 Le release possono essere utilizzate nel quadro del numero 18.1 all'interno della propria azienda rispettivamente dell'Amministrazione federale nonché nel quadro del numero 7.5.

19 Inizio e durata

19.1 Il contratto entra in vigore con la firma di entrambe le parti, a meno che nell'atto contrattuale non sia specificata una diversa data d'inizio. Il contratto è concluso per una durata determinata o indeterminata.

19.2 Se un contratto è concluso per una durata indeterminata, salvo patto contrario il beneficiario di prestazioni lo può disdire per scritto e per la fine del mese, mentre il fornitore di prestazioni lo può disdire per la prima volta dopo un periodo di 5 anni. La disdetta può estendersi anche solo a singole parti del contratto. Salvo patto contrario, il termine di disdetta è di 12 mesi per il fornitore di prestazioni e di 3 mesi per il beneficiario di prestazioni.

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

- avvenimenti o circostanze che non permettono più di pretendere dalla parte che dà la disdetta la continuazione dei rapporti contrattuali, in particolare la violazione protratta o ripetuta di obblighi contrattuali essenziali;
- la pubblicazione ufficiale della dichiarazione di fallimento o l'ottenimento di una moratoria su una parte.

20 Conseguenze della fine del contratto

Le parti contraenti disciplinano nel contratto quali mezzi d'esercizio, dati e documenti messi a disposizione nel quadro dei rapporti contrattuali devono essere restituiti in caso di fine del rapporto contrattuale, ed entro quale termine, all'altra parte o distrutti.

D DISPOSIZIONI FINALI COMUNI

21 Luogo dell'adempimento e trasferimento di utili e rischi

21.1 Il luogo e il tempo dell'adempimento devono essere stabiliti contrattualmente. Se non è stato convenuto diversamente, nella fornitura di software standard su un supporto dati per luogo e tempo dell'adempimento vale l'entrata del supporto dati nel luogo d'installazione, in caso di fornitura online fa stato la disponibilità del software sul server del fornitore di prestazioni da scaricare da parte del beneficiario delle prestazioni.

21.2 Gli utili e i rischi passano al beneficiario di prestazioni nel luogo e nel momento dell'adempimento delle prestazioni.

22 Mora

22.1 Se non rispettano i termini fissi convenuti (prestazioni per le quali è stato stabilito il giorno dell'adempimento), le parti sono senz'altro costituite in mora; negli altri casi la costituzione in mora avviene tramite diffida.

22.2 Se è in mora, il fornitore di prestazioni deve pagare una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. Questa pena ammonta per ogni contratto all'1 per mille per ogni giorno di ritardo, al massimo però al 10 per cento dell'intera retribuzione per le prestazioni uniche rispettivamente della retribuzione per 12 mesi in caso di prestazioni ricorrenti. Essa è dovuta anche quando le prestazioni sono accettate con le rispettive riserve. Il pagamento della pena convenzionale non libera il fornitore di prestazioni dall'osservanza degli obblighi contrattuali. La pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento del danno.

23 Retribuzione

23.1 Il fornitore di prestazioni fornisce le prestazioni a prezzi fissi. La retribuzione è unica o ricorrente.

23.2 La retribuzione stabilita contrattualmente compensa tutte le prestazioni necessarie al corretto adempimento del contratto. La retribuzione copre in particolare la concessione di tutti i diritti di utilizzazione convenuti contrattualmente, le prestazioni di manutenzione e supporto eventualmente convenute contrattualmente, 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 nella presentazione dell'offerta. Nel concordare la retribuzione è possibile operare una distinzione tra sistemi di sviluppo, per i test, di integrazione e di produzione.

23.3 La retribuzione è esigibile con la consegna del software standard rispettivamente con la relativa installazione. È fatto salvo un piano di pagamento convenuto contrattualmente. Il fornitore di prestazioni fa valere la retribuzione esigibile mediante fattura. L'esigibilità della retribuzione e la periodicità della fatturazione per la manutenzione sono disciplinate nel contratto.

L'imposta sul valore aggiunto deve essere indicata separatamente.

23.4 Il beneficiario di prestazioni effettua i pagamenti esigibili entro 30 giorni dalla ricezione della fattura.

23.5 Fatti salvi accordi contrattuali di diverso tenore, il fornitore di prestazioni può richiedere, osservando un termine di 3 mesi, un adeguamento motivato della retribuzione ricorrente per l'inizio dell'anno civile successivo, al massimo però entro i limiti dell'evoluzione dell'indice nazionale dei prezzi al consumo svizzero.

24 Mantenimento del segreto

24.1 Le parti trattano in modo confidenziale tutte le fattispecie e le informazioni che non sono note, né generalmente accessibili a chiunque. In caso di dubbio le fattispecie e le informazioni devono essere trattate in modo confidenziale. Le parti si impegnano ad adottare tutti i provvedimenti che dal punto di vista economico possono da loro essere ragionevolmente pretesi e tutti i provvedimenti possibili sotto il profilo tecnico e organizzativo, affinché fattispecie e informazioni confidenziali siano protette efficacemente dall'accesso e non giungano a conoscenza di terzi non autorizzati.

24.2 L'obbligo del segreto sussiste già prima della conclusione del contratto e permane anche dopo la conclusione dei rapporti contrattuali.

24.3 Non sussiste violazione dell'obbligo del segreto in caso di trasmissione di informazioni confidenziali da parte del beneficiario di prestazioni all'interno del proprio gruppo d'impresa (risp. all'interno dell'Amministrazione federale) o a terzi incaricati. Ciò vale anche per il fornitore di prestazioni nella misura in cui la trasmissione è necessaria ai fini dell'adempimento del contratto o vengono trasmesse disposizioni del contratto all'interno del gruppo d'impresa.

24.4 Senza autorizzazione scritta del beneficiario di prestazioni, il fornitore di prestazioni non può farsi pubblicità appellandosi a una collaborazione in corso o conclusa con il beneficiario di prestazioni e non può nemmeno menzionare quest'ultimo quale referenza.

24.5 Le parti impongono l'obbligo del segreto ai loro collaboratori, subappaltatori, subfornitori o altri terzi incaricati.

24.6 Qualora violi i citati obblighi del segreto, la parte deve pagare all'altra una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. Per ogni violazione la pena convenzionale ammonta al 10 per cento della retribuzione annua rispettivamente dell'intera retribuzione, se ne è stata convenuta una unica, al massimo però a 50 000 franchi. Il pagamento della pena convenzionale non libera le parti dall'obbligo del mantenimento del segreto. La pena convenzionale è computata in un eventuale risarcimento del danno.

25 Protezione e sicurezza dei dati

25.1 Le parti si impegnano a rispettare le disposizioni della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati. Esse si impegnano ad adottare tutti i provvedimenti che dal punto di vista economico possono da loro essere ragionevolmente pretesi e tutti i provvedimenti possibili sotto il profilo tecnico e organizzativo, affinché i dati prodotti e scambiati nel quadro dell'esecuzione del contratto siano protetti efficacemente e non giungano a conoscenza di terzi non autorizzati.

25.2 I dati personali possono essere elaborati unicamente allo scopo e nella misura necessaria all'adempimento e all'esecuzione del contratto. In questa misura e a tale scopo possono essere trasmessi dati personali a un'impresa associata con una parte contraente in Svizzera o all'estero, purché siano adempite le disposizioni della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati.

25.3 Le parti impongono questi obblighi ai loro collaboratori, subappaltatori, subfornitori o altri terzi incaricati dell'adempimento del contratto.

26 Garanzia

26.1 Il fornitore di prestazioni garantisce che il software standard presenta tutte le caratteristiche convenute, promesse e utilizzabili in buona fede ai fini previsti e che rispettano le relative prescrizioni legali. Inoltre, egli garantisce che le prestazioni fornite presentano le caratteristiche convenute e promesse nonché le caratteristiche che il beneficiario di prestazioni può esigere in buona fede anche senza accordo particolare. Il fornitore di prestazioni assume una garanzia di 12 mesi a contare dalla consegna o installazione del software standard rispettivamente dalla consegna delle prestazioni complete dovute e fornite conformemente al contratto. Durante il periodo di garanzia è possibile denunciare in qualsiasi momento eventuali difetti. Anche dopo la scadenza del periodo di garanzia, il fornitore di prestazioni è tenuto a soddisfare le richieste che il beneficiario di prestazioni fa valere per difetti, purché i difetti siano stati denunciati per scritto durante il periodo di garanzia.

26.2 Il fornitore di prestazioni garantisce di disporre di tutti i diritti necessari a fornire le sue prestazioni conformemente al contratto. È in particolare autorizzato a conferire al beneficiario di prestazioni i diritti di utilizzazione del software standard nella misura convenuta contrattualmente.

26.3 In caso di difetti, il beneficiario di prestazioni può scegliere se pretendere un miglioramento oppure la deduzione dalla retribuzione di un importo pari al minor valore. In caso di difetti importanti, il beneficiario di prestazioni può recedere dal contratto. Se il difetto riguarda il supporto dati o la documentazione consegnati dal fornitore di prestazioni, il beneficiario di prestazioni ha altresì diritto a una fornitura sostitutiva senza difetti.

26.4 Se il beneficiario di prestazioni esige un miglioramento o una fornitura sostitutiva, il fornitore di prestazioni elimina i difetti entro il termine imposto e sopporta i relativi costi.

26.5 Se il fornitore di prestazioni non ha eseguito il miglioramento rispettivamente la fornitura sostitutiva o se questo è insoddisfacente, il beneficiario di prestazioni ha la possibilità di:

- a. operare una deduzione dalla retribuzione di un importo pari al minor valore; o
- b. recedere dal contratto.

26.6 Se a causa di un difetto è insorto un danno, il fornitore di prestazioni risponde in aggiunta per la sua riparazione conformemente al numero 29.

27 Diritti di protezione

I diritti di protezione del software standard permangono presso il fornitore delle prestazioni o presso terzi. Nell'esercizio devono essere tutelati i diritti di utilizzazione del beneficiario di prestazioni secondo il numero 7.

28 Violazione di diritti di protezione

28.1 Il fornitore di prestazioni respinge senza indugio e a proprie spese e proprio rischio le pretese di terzi per violazioni di diritti di protezione. Qualora un terzo dovesse avviare una procedura giudiziaria contro il fornitore di prestazioni, quest'ultimo deve informare senza indugio il beneficiario di prestazioni. Se un terzo fa valere pretese direttamente nei confronti del beneficiario di prestazioni, il fornitore di prestazioni si costituisce parte della controversia alla prima richiesta del beneficiario di prestazioni, conformemente alle possibilità offerte dalle disposizioni procedurali applicabili. Il fornitore di prestazioni si impegna ad assumere tutti i costi (comprese le prestazioni di risarcimento del danno) occorsi al beneficiario di prestazioni a seguito del processo e di un'eventuale composizione extragiudiziale della controversia. In caso di composizione extragiudiziale, il fornitore di prestazioni assume il pagamento convenuto a terzi soltanto se vi ha aderito previamente.

28.2 Se a causa di pretese fatte valere a titolo di diritti di protezione il beneficiario di prestazioni non può utilizzare, o può utilizzare solo parzialmente, le prestazioni dovute contrattualmente, il fornitore di prestazioni può scegliere se sostituire il software standard con altri o se modificare le sue prestazioni in modo che queste non violino i diritti di terzi e corrispondano comunque alle prestazioni dovute stabilite contrattualmente oppure acquisire a proprie spese una licenza presso terzi. Se il fornitore di prestazioni non opta per una di queste possibilità entro un congruo termine, il beneficiario di prestazioni può recedere dal contratto con effetto immediato. In ogni caso il fornitore di prestazioni preserva il beneficiario di prestazioni di qualsiasi danno ai sensi del numero 29. Nella misura in cui la violazione di diritti di protezione è imputabile al beneficiario di prestazioni, le pretese contro il fornitore di prestazioni sono escluse.

29 Responsabilità

29.1 Le parti rispondono di tutti i danni che causano all'altra parte, se non provano che non è loro imputabile alcuna colpa. La responsabilità per danni corporali è illimitata. In ogni caso la responsabilità è limitata al danno provato e sorto effettivamente. Salvo differenti disposizioni contrattuali, la responsabilità per lieve negligenza ammonta al massimo a 1 milione di franchi per contratto. È esclusa la responsabilità per mancato guadagno.

29.2 Le parti rispondono secondo il numero 29.1 per il comportamento dei propri collaboratori e di altre persone ausiliarie nonché di terzi da essi incaricati in vista dell'adempimento del contratto (ad es. fornitori, subappaltatori, sostituti) come pure del proprio comportamento.

30 Modifiche del contratto, contraddizioni e nullità parziali

30.1 Per modifiche e complementi del contratto nonché per il suo scioglimento è necessaria la forma scritta.

30.2 In caso di disposizioni contraddittorie fa stato il seguente ordine: atto contrattuale, CG, richiesta d'offerta, offerta.

30.3 Se singole disposizioni del contratto dovessero risultare nulle o contrarie alla legge, la validità del contratto non ne viene intaccata. In questo caso la disposizione in questione deve essere sostituita da una disposizione efficace e per quanto possibile simile in ordine alle sue conseguenze economiche.

31 Cessione e costituzione in pegno

Previo consenso scritto del beneficiario di prestazioni, il fornitore di prestazioni può costituire in pegno o cedere pretese nei confronti del beneficiario di prestazioni. Il beneficiario di prestazioni può rifiutare il suo consenso solo in casi motivati.

32 Diritto applicabile e foro competente

32.1 È applicabile esclusivamente il diritto svizzero.

32.2 Il foro esclusivo è **Berna**.

33 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) (4) non sono applicabili.