

# Condizioni generali per prestazioni informatiche

## 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 prestazioni informatiche, in particolare nei settori consulenza, pianificazione, supporto e formazione.

1.2 Chiunque sottopone un'offerta (offerente) a un committente 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.

### 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 committente. Laddove l'offerta deroghi alla richiesta d'offerta o alle CG del committente, l'offerta ne dà espressa menzione.

2.3 Nella sua offerta, l'offerente 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 L'offerente 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 committente alla continuità.

3.2 L'offerente impiega solo collaboratori che dispongono delle autorizzazioni necessarie per la fornitura delle prestazioni.

3.3 Le parti si comunicano per scritto nomi e funzioni dei collaboratori impiegati ai fini dell'adempimento del contratto.

3.4 L'offerente sostituisce i collaboratori impiegati unicamente con il consenso scritto del committente. Il committente nega l'approvazione solo per motivi gravi.

3.5 L'offerente rispetta le prescrizioni aziendali del committente, in particolare le disposizioni in materia di sicurezza e il regolamento interno. Il committente comunica tempestivamente le informazioni necessarie. L'offerente impone questi vincoli ai suoi collaboratori, subappaltatori, subfornitori e terzi incaricati.

3.6 Le disposizioni del presente numero 3 si applicano anche a qualsiasi altra persona impiegata dall'offerente ai fini dell'adempimento del contratto, in particolare ai collaboratori indipendenti.

## 4 Ricorso a terzi

4.1 Per la fornitura delle sue prestazioni, l'offerente può ricorrere a terzi (ad es. fornitori, subappaltatori) unicamente con il previo consenso scritto del committente. 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, sostituiti) 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), 16 (mantenimento del segreto) e 17 (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 L'offerente 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. L'offerente 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. (1)

5.2 Se l'offerente 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. (2)

**5.3 Qualora violi obblighi di cui al presente numero 5, l'offerente 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 dell'intera retribuzione, al massimo però a 50 000 franchi.**

1 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).

2 RS 823.20

## **6 Assicurazioni sociali**

6.1 Qualora sia una persona giuridica, l'offerente trasmette, in qualità di impresa indipendente, alle assicurazioni sociali le necessarie comunicazioni per sé e i suoi collaboratori. Se non è una persona giuridica, l'offerente deve provare in occasione della presentazione dell'offerta di essere affiliato a una cassa di compensazione quale 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 Contratto: designa la totalità dei documenti dell'accordo (ossia documento principale, comprese tutte le sue parti integranti come le CG e altri allegati).

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

## **B FORNITURA DI PRESTAZIONI DI SERVIZI**

### **8 Esecuzione e informazione**

8.1 L'offerente si impegna ad adempiere il contratto in modo diligente, fedele e professionale e garantisce che tutte le prestazioni fornite corrispondano alle condizioni e specificazioni contrattuali, allo stato attuale della tecnica nonché alle prescrizioni legali.

8.2 Il committente comunica tempestivamente all'offerente tutte le condizioni necessarie all'adempimento del contratto. Altri eventuali obblighi di collaborazione del committente sono convenuti in modo esaustivo nell'atto contrattuale.

8.3 L'offerente informa regolarmente il committente sull'avanzamento dei lavori e gli segnala senza indugio e per scritto tutti i fatti e le circostanze da egli accertati o accertabili che potrebbero ostacolare o pregiudicare l'adempimento del contratto.

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

## **C DISPOSIZIONI COMPLEMENTARI PER ELEMENTI DELLA PRESTAZIONE AVENTI CARATTERE DI CONTRATTO D'APPALTO**

### **9 Documentazione e istruzione**

9.1 L'offerente fornisce al committente, elettronicamente o su carta, unitamente alla prestazione convenuta, una documentazione completa e copiabile nelle lingue convenute e nel numero stabilito.

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

9.3 Se è stato convenuto, l'offerente organizza, dietro retribuzione separata, una prima istruzione da definire in funzione del volume e della cerchia di destinatari.

## **10 Modifiche delle prestazioni**

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

10.2 Qualora il committente desideri una modifica, l'offerente gli comunica per scritto entro 10 giorni lavorativi se la modifica è possibile e quali ripercussioni comporta per le prestazioni da fornire nonché per la retribuzione e i termini. L'offerente non può negare l'approvazione di una richiesta di modifica del committente, se questa modifica è oggettivamente possibile e il carattere generale della prestazione da fornire rimane garantito. Il committente decide entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione se la modifica deve essere eseguita.

10.3 Qualora un offerente desideri una modifica, il committente può approvare o rifiutare una rispettiva richiesta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione.

10.4 Modifiche, in particolare quelle che riguardano il volume delle prestazioni, la retribuzione e i termini devono essere stabilite per scritto in un'aggiunta al contratto prima della loro esecuzione.

10.5 Durante la verifica delle richieste di modifica, l'offerente prosegue il suo lavoro secondo contratto, a meno che il committente non impartisca altre istruzioni.

## **11 Consegna**

11.1 L'offerente informa tempestivamente il committente sull'ultimazione della prestazione convenuta.

11.2 Appena lo consenta l'ordinario corso degli affari, il committente verifica la prestazione e segnala eventuali difetti all'offerente.

11.3 In caso di difetti irrilevanti, la consegna avviene comunque alla conclusione della verifica. Se i difetti sono importanti, la consegna della prestazione fornita non ha luogo. 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, la prestazione è considerata consegnata.

## **12 Garanzia**

12.1 L'offerente garantisce che le prestazioni fornite presentano le caratteristiche convenute e promesse nonché le caratteristiche il committente può esigere in buona fede anche senza accordo particolare. Inoltre, l'offerente garantisce che le eventuali opere eseguite nel quadro del contratto presentano tutte le caratteristiche convenute, promesse e utilizzabili in buona fede ai fini previsti e che rispettano le relative prescrizioni legali. L'offerente assume una garanzia di 12 mesi a contare dalla consegna delle prestazioni complete dovute e fornite conformemente al contratto. Durante il periodo di garanzia il committente può denunciare in qualsiasi momento eventuali difetti. Anche dopo la scadenza del periodo di garanzia, l'offerente è tenuto a soddisfare le richieste che il committente fa valere per difetti, purché i difetti siano stati denunciati per scritto durante il periodo di garanzia.

12.2 L'offerente garantisce che egli stesso e i terzi da esso incaricati dispongono di tutti i diritti necessari a fornire le sue prestazioni conformemente al contratto. È in particolare autorizzato a conferire al committente i diritti di utilizzazione dei risultati

del lavoro nella misura convenuta contrattualmente.

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

12.4 In caso di difetti, il committente può scegliere se pretendere un miglioramento oppure la deduzione dalla retribuzione di un importo pari al minor valore.

12.5 Se il committente esige un miglioramento, l'offerente elimina il difetto entro il termine imposto dal committente e sopporta i relativi costi. Qualora l'eliminazione del difetto sia possibile soltanto con una nuova realizzazione, il diritto al miglioramento comprende anche il diritto alla nuova realizzazione.

12.6 Se l'offerente non ha eseguito il miglioramento o se questo è insoddisfacente, il committente ha la possibilità di:

- a. operare una deduzione dalla retribuzione di un importo pari al minor valore; o
- b. esigere i documenti necessari (in particolare il codice sorgente) – nella misura in cui l'offerente sia autorizzato a rilasciarli – e adottare egli stesso le misure necessarie a spese e rischio dell'offerente o affidare queste misure a terzi; oppure
- c. recedere dal contratto.

12.7 Se a causa di un difetto è insorto un danno, l'offerente risponde in aggiunta per la sua riparazione conformemente al numero 20.

## D DISPOSIZIONI FINALI COMUNI

### 13 Luogo dell'adempimento

Il committente designa il luogo dell'adempimento. Se non è stato convenuto diversamente, il luogo della fornitura è il luogo dell'adempimento.

### 14 Mora

14.1 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.

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

### 15 Retribuzione

15.1 L'offerente fornisce le prestazioni:

- a. a prezzi fissi; o
- b. secondo il dispendio con limitazione della retribuzione (tetto dei costi).

15.2 La retribuzione stabilita contrattualmente compensa tutte le prestazioni necessarie al corretto adempimento del contratto. La retribuzione copre in particolare anche la trasmissione di diritti, tutti i costi per i documenti e il materiale nonché le spese e i tributi pubblici (ad es. imposta sul valore aggiunto).

15.3 La retribuzione è dovuta dopo la fornitura delle prestazioni, fatto salvo un diverso piano di pagamento convenuto contrattualmente. L'offerente fa valere la retribuzione mediante fattura. L'imposta sul valore aggiunto figura separatamente nella fattura.

15.4 Il committente effettua i pagamenti esigibili entro 30 giorni dalla ricezione della fattura.

## 16 Mantenimento del segreto

16.1 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.

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

16.3 Non sussiste violazione dell'obbligo del segreto in caso di trasmissione di informazioni confidenziali da parte del committente all'interno del proprio gruppo d'impresa (risp. all'interno dell'Amministrazione federale) o a terzi incaricati. Ciò vale anche per l'offerente 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.

16.4 Senza autorizzazione scritta del committente, l'offerente non può farsi pubblicità appellandosi a una collaborazione in corso o conclusa con il committente e non può nemmeno menzionare quest'ultimo quale referenza.

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

**16.6 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 dell'intera retribuzione, 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.**

## 17 Protezione e sicurezza dei dati

17.1 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.

17.2 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.

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

## 18 Diritti di protezione

18.1 Salvo differenti disposizioni contrattuali, tutti i diritti di protezione (diritti immateriali e diritti di tutela delle prestazioni nonché le aspettative al riguardo) concernenti i risultati del lavoro convenuto e realizzati nel quadro dell'adempimento del contratto spettano al committente. Sono salvi i diritti della personalità in ambito di diritti immateriali, nella misura in cui la legge non permetta un loro trasferimento.

18.2 Il committente può disporre dei risultati del lavoro nella loro integralità senza alcuna restrizione nel tempo, nello spazio e nella materia. L'autorizzazione di disporre comprende tutti i possibili diritti di utilizzazione attuali e futuri, segnatamente lo sfruttamento, la pubblicazione, l'alienazione e la trasformazione. La trasformazione comprende in particolare la modifica, lo sviluppo ulteriore e l'utilizzazione finalizzata alla creazione di nuovi risultati. Il committente può conferire contrattualmente all'offerente diritti di utilizzazione sui risultati del lavoro.

18.3 Per quanto riguarda i diritti di protezione preesistenti a parti di risultati del lavoro convenuti, il committente dispone di un diritto di utilizzazione trasferibile, ma non esclusivo senza alcuna restrizione nel tempo e nello spazio, che gli permette di utilizzare e disporre dei risultati del lavoro ai sensi del numero 18.2. L'offerente si impegna a non costituire alcun diritto su questi diritti di protezione preesistenti che possa opporre alle possibilità di utilizzazione conferite al committente. In particolare si impegna a trasferire o a cedere questi diritti di protezione solo su riserva dei diritti di utilizzazione del committente.

18.4 Entrambe le parti sono autorizzate a utilizzare e disporre delle idee, dei procedimenti e dei metodi non protetti dalla legge.

## 19 Violazione di diritti di protezione

19.1 L'offerente 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 l'offerente, quest'ultimo deve informare senza indugio il committente. Se un terzo fa valere pretese direttamente nei confronti del committente, l'offerente si costituisce parte della controversia alla prima richiesta del committente, conformemente alle possibilità offerte dalle disposizioni procedurali applicabili. L'offerente si impegna ad assumere tutti i costi (comprese le prestazioni di risarcimento del danno) occorsi al committente a seguito del processo e di un'eventuale composizione extragiudiziale della controversia. In caso di composizione extragiudiziale, l'offerente assume il pagamento convenuto a terzi soltanto se vi ha aderito previamente.

19.2 Se a causa di pretese fatte valere a titolo di diritti di protezione il committente non può utilizzare, o può utilizzare solo parzialmente, le prestazioni dovute contrattualmente, l'offerente può scegliere 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 l'offerente non opta per una di queste possibilità entro un congruo termine, il committente può recedere dal contratto con effetto immediato. In ogni caso l'offerente preserva il committente di qualsiasi danno ai sensi del numero 20. Nella misura in cui la violazione di diritti di protezione è imputabile al committente, le pretese contro l'offerente sono escluse.

## 20 Responsabilità

20.1 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.

20.2 Le parti rispondono secondo il numero 20.1 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.

## 21 Modifiche del contratto, contraddizioni e nullità parziale

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

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

21.3 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.

## 22 Cessione e costituzione in pegno

Previo consenso scritto del committente, l'offerente può costituire in pegno o cedere pretese nei confronti del committente. Il committente può rifiutare il suo consenso solo in casi motivati.

## 23 Diritto applicabile e foro competente

23.1 È applicabile esclusivamente il diritto svizzero.

23.2 Il foro esclusivo è **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) <sup>(3)</sup> non sono applicabili.