

## 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 (IVA).
- 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 conformi 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

<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».

(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 fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL) secondo l'allegato 6 della legge federale del 21 giugno 2019<sup>3</sup> sugli appalti pubblici (LAPub).
- 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.
- 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 1983<sup>5</sup> sulla protezione dell'ambiente (LPAmb), la legge federale del 24 gennaio 1991<sup>6</sup> sulla protezione delle acque (LPAC), la legge federale del 1° luglio 1966<sup>7</sup> 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 dell'ordinanza del 12 febbraio 2020<sup>10</sup> sugli appalti pubblici (OAPub).
- 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 direttamente o tramite terzi da lui incaricati 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. La pena convenzionale ammonta al 10 per cento della retribuzione totale massima convenuta, opzioni comprese. Nel caso dei contratti di durata, essa è calcolata sulla base della retribuzione convenuta per i 12 mesi successivi, mentre per i contratti con una durata residua più breve essa si basa sulla retribuzione degli ultimi 12 mesi. La pena convenzionale ammonta in ogni caso almeno a 3000 franchi per violazione e al massimo a 100 000 franchi per contratto; per i contratti quadro il limite massimo si applica un tantum all'intero rapporto contrattuale. Il pagamento della pena convenzionale non esonera il fornitore dall'osservanza degli obblighi contrattuali e il relativo importo viene computato in un'eventuale pretesa di risarcimento dei danni.**

## **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

---

<sup>2</sup> RS 822.41  
<sup>3</sup> RS 172.056.1  
<sup>4</sup> RS 823.20  
<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

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 beneficiario 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 assistenza 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 pretesa di 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 (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 costituito in mora, il fornitore deve pagare una pena convenzionale, a meno che non provi che non gli è imputabile alcuna colpa. Per ogni giorno di ritardo iniziato, la pena convenzionale ammonta all'1 per mille della retribuzione totale massima, opzioni comprese, ma in ogni caso al massimo al 10 per cento per contratto e caso di mora. Nel caso dei contratti di durata, essa è calcolata sulla base della retribuzione convenuta per i 12 mesi successivi, mentre per i contratti con una durata residua più breve, essa si basa sulla retribuzione degli ultimi 12 mesi al momento dell'insorgenza della mora. La pena convenzionale è dovuta anche quando le prestazioni sono accettate con riserva. Il pagamento della pena convenzionale non esonera il fornitore dall'osservanza degli obblighi contrattuali e il relativo importo viene computato in un'eventuale pretesa di 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. Essa comprende in particolare tutte le prestazioni accessorie convenute per contratto, i costi per il materiale, l'imballaggio, il trasporto e l'assicurazione, il trasferimento e l'utilizzazione dei diritti, la documentazione, i costi di segreteria e dell'infrastruttura (costi generali), le prestazioni sociali, le

spese, gli emolumenti e i tributi pubblici. L'IVA e l'imposta sull'importazione sono dovute unitamente alla retribuzione, ma vanno indicate separatamente nell'offerta, nel contratto e nella fattura.

- 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.
- 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 beneficiario 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 (IPC).

## 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 Se una delle parti viola i summenzionati obblighi di tutela del segreto, deve pagare all'altra una pena convenzionale, a meno che non provi che non le si può imputare alcuna colpa. Per ogni violazione, la pena convenzionale ammonta al 10 per cento della retribuzione totale massima convenuta, opzioni comprese. Nel caso dei contratti di durata, essa è calcolata sulla base della retribuzione convenuta per i 12 mesi successivi, mentre per i contratti con una durata residua più breve, essa si basa sulla retribuzione degli ultimi 12 mesi. La pena convenzionale ammonta in ogni caso al massimo a 50 000 franchi per violazione. Il pagamento della pena convenzionale non esonera le parti dall'osservanza degli obblighi contrattuali e il relativo importo viene computato in un'eventuale pretesa di risarcimento dei danni.**
- 24.8 Indipendentemente dagli accordi sulla tutela del segreto, il fornitore e le persone che agiscono per suo conto possono essere qualificati come personale ausiliario di un'autorità e quindi sottostare al segreto d'ufficio. La violazione del segreto d'ufficio è punibile secondo l'articolo 320 CP<sup>16</sup>.

<sup>11</sup> Art. 7 OLOGA (RS 172.010.1)

<sup>12</sup> <https://www.efv.admin.ch/efv/it/home/efv/erechnung/aktuell.html>

<sup>13</sup> RS 152.3

<sup>14</sup> RS 172.056.1

<sup>15</sup> RS 172.056.11

<sup>16</sup> RS 311.0

## 25 Protezione e sicurezza dei dati

- 25.1 Le parti 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 e messi a disposizione per la corretta applicazione del contratto oppure da esse creati siano efficacemente protetti e non giungano a conoscenza di persone non autorizzate. Questo vale in particolare per i dati personali e per i dati rilevanti per la sicurezza. Al riguardo vanno osservate tutte le pertinenti prescrizioni legali<sup>17</sup>.
- 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 Se, per l'esecuzione del contratto, i dati del beneficiario sono messi a disposizione del fornitore, quest'ultimo è tenuto a restituire tali dati dopo la fine del rapporto contrattuale e a cancellarli o distruggerli definitivamente dai supporti primari e secondari (supporti di test o backup). La cancellazione o la distruzione dei dati è eseguita conformemente allo stato della tecnica attualmente riconosciuto ed è confermata per scritto su richiesta del beneficiario. I dati devono essere restituiti e cancellati o distrutti entro 30 giorni dalla fine del rapporto contrattuale. Se non possono essere cancellati dai supporti di backup, i dati di backup devono essere protetti conformemente allo stato della tecnica attualmente riconosciuto e cancellati o distrutti al più tardi entro un anno. Se i dati sono soggetti a un obbligo legale di conservazione, il fornitore deve restituirli e cancellarli o distruggerli entro 30 giorni dalla scadenza di tale obbligo.
- 25.4 Le parti trasferiscono questi obblighi ai propri collaboratori, subappaltatori, subfornitori nonché ad altri terzi incaricati dell'esecuzione del contratto.
- 25.5 Un eventuale diritto del beneficiario di verificare le misure di sicurezza in materia di protezione e sicurezza dei dati adottate dal fornitore è oggetto di un accordo contrattuale separato tra le parti.

## 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;
- detrarre dalla retribuzione un importo corrispondente al minor valore; o
  - 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.

<sup>17</sup> Al momento della pubblicazione in particolare: la legge federale del 25.9.2020 sulla protezione dei dati (LPD; RS 235.1) e la legge del

18.12.2020 sulla sicurezza delle informazioni (LSIn; RS 128) come pure le relative ordinanze d'esecuzione.

## **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 avanzate nei suoi confronti da terzi per violazione dei diritti di protezione nel quadro delle prestazioni contrattuali convenute. 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 gli fornisce il suo sostegno per respingere tali pretese e 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 per respingere le pretese, condurre la causa e giungere a un'eventuale composizione della controversia mediante transazione. In caso di composizione mediante transazione, il fornitore è tenuto ad effettuare a favore di terzi il pagamento convenuto soltanto se vi ha previamente dato il suo consenso.

28.2 Se il beneficiario, a causa di una violazione dei diritti di protezione non a lui imputabile, non può utilizzare o può utilizzare solo parzialmente le prestazioni contrattuali oppure non può usufruirne o può usufruirne solo parzialmente, impartisce al fornitore un congruo termine per modificare o sostituire a sua propria scelta le prestazioni dovute in modo che queste non violino i diritti di terzi oppure per acquistare una licenza da terzi. Il fornitore si assume tutti i relativi costi e compensa al beneficiario l'onere sostenuto. Se il termine scade infruttuosamente, il beneficiario può recedere dal contratto con effetto immediato o rinunciare all'utilizzo della parte difettosa della prestazione con una riduzione proporzionale della retribuzione. In ogni caso, anche in presenza di una lieve negligenza, il beneficiario può chiedere il risarcimento del danno direttamente correlato all'evizione. Si applica inoltre il numero 29.

## **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. In ogni caso la responsabilità è limitata ai danni effettivamente verificatisi e comprovati; è esclusa la responsabilità per perdita di guadagno. 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. Tuttavia, la limitazione della responsabilità si applica unicamente se la parte responsabile ha adottato tutte le misure ragionevolmente esigibili per ridurre il danno.

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 Al rapporto contrattuale è applicabile esclusivamente il diritto materiale svizzero.

- 32.2 Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite dell'11 aprile 1980<sup>18</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 beneficiario.

Conferenza degli acquisti della Confederazione  
(CA)

Edizione: ottobre 2010

Stato: gennaio 2024

---

<sup>18</sup> RS 0.221.211.1