



# Condizioni generali per le prestazioni TIC

Edizione marzo 2025

## A Disposizioni generali

### 1 Campo di applicazione e validità

**1.1** Le presenti condizioni generali (di seguito «CG») disciplinano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti tra le parti, ovvero tra il «beneficiario» e l'«offerente», designati qui di seguito come «parti contraenti», relativi a qualsiasi genere di prestazioni e prodotti nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (di seguito «prestazioni TIC»), compresa la gestione dell'infrastruttura o del software da parte di un offerente (p. es. servizi cloud, servizi di outsourcing).

**1.2** Nella richiesta di offerta e nella documentazione del bando (di seguito «richiesta di offerta»), il beneficiario fa riferimento alle presenti CG. L'offerente riconosce l'applicabilità delle presenti CG presentando l'offerta scritta o, mancando tale offerta, al più tardi accettando l'ordinazione. Le condizioni generali di vendita o di fornitura dell'offerente e di eventuali subappaltatori non trovano applicazione, a meno che non siano state espressamente dichiarate parte integrante del contratto.

**1.3** Qualsiasi deroga alle CG deve essere espressamente menzionata come tale nella richiesta di offerta e nell'offerta. Per essere valida, la deroga deve essere menzionata nel documento contrattuale.

### 2 Elementi costitutivi del contratto e ordine di priorità

**2.1** In caso di contraddizione in termini di contenuto nei vari elementi costitutivi del contratto, si applica il seguente ordine d'importanza:

- il documento contrattuale con tutti gli allegati (di seguito denominato «documento contrattuale»);
- le presenti CG;
- l'offerta;
- la richiesta di offerta.

Rimane riservato ogni eventuale accordo contrario delle parti contraenti nel documento contrattuale.

### 3 Offerta

**3.1** L'offerta è effettuata a titolo gratuito e le presentazioni che la riguardano sono parimenti svolte gratuitamente.

**3.2** Con la sottoscrizione del documento contrattuale, l'offerente conferma il rispetto dei requisiti indicati nella richiesta di offerta e dei requisiti di legge (p. es. il rispetto delle condizioni di partecipazione richieste dalla legislazione in materia di appalti pubblici per quanto concerne la tutela dei lavoratori, le condizioni di lavoro, la parità salariale e il diritto in materia ambientale). Se tali requisiti non sono o non sono più soddisfatti, il beneficiario ha il diritto di rescindere il contratto.

**3.3** Se l'offerta differisce dalla richiesta di offerta del beneficiario, l'offerente menziona tale circostanza espressamente.

**3.4** Salvo indicazione contraria nella richiesta di offerta, l'offerente resta vincolato alla propria offerta per 3 mesi a far conto dalla presentazione della stessa.

**3.5** Fino alla sottoscrizione del documento contrattuale o all'accettazione dell'ordinazione da parte del beneficiario, le parti contraenti possono ritirarsi dalle trattative contrattuali senza conseguenze finanziarie. Rimane riservato l'impegno dell'offerente per effetto della propria offerta in virtù del numero 3.4.

## 4 Prestazioni TIC

**4.1** La natura, la portata e le proprietà delle prestazioni TIC sono disciplinate nel documento contrattuale, il quale può fare riferimento ad altri documenti. Qualora le prestazioni TIC richiedano il trattamento di dati personali, i dati personali o le categorie di dati trattati nonché lo scopo del trattamento vengono disciplinati nel documento contrattuale o in un relativo allegato.

**4.2** Il trasferimento degli utili e dei rischi interviene con l'accettazione della prestazione o della fornitura da parte del beneficiario nel luogo di esecuzione (cap. 6).

## 5 Esecuzione

**5.1** Le parti contraenti s'informano vicendevolmente con effetto immediato su qualsiasi circostanza rilevante nel proprio ambito che compromette o è suscettibile di compromettere l'esecuzione corretta del contratto.

**5.2** L'esecuzione delle prestazioni TIC avviene secondo metodi riconosciuti e norme attuali, tenendo conto delle istruzioni impartite dal beneficiario conformemente al contratto (p. es. istruzioni in materia di gestione e protezione dei dati personali e delle informazioni del beneficiario).

**5.3** L'offerente informa regolarmente il beneficiario sullo stato della fornitura della prestazione e, in caso di dubbio, richiede al beneficiario le direttive necessarie.

## 6 Luogo di esecuzione

**6.1** Il luogo di esecuzione delle prestazioni TIC da parte dell'offerente è quello stabilito nel documento contrattuale oppure, se non viene indicato, l'indirizzo del beneficiario.

## 7 Luogo di trattamento dei dati

**7.1** Salvo disposizioni contrarie del documento contrattuale, il trattamento dei dati personali effettuato dall'offerente su mandato del beneficiario, o fatto effettuare da un subappaltatore, avviene in Svizzera ed è sottoposto al diritto svizzero oppure in un Paese che dispone di un livello adeguato di protezione dei dati in conformità con le disposizioni di legge applicabili.

**7.2** Il trattamento dei dati personali del beneficiario al di fuori dell'area geografica descritta nel punto 7.1 è consentito se è stato esplicitamente concordato dalle parti contraenti nel documento contrattuale, specificando le necessarie misure di protezione aggiuntive.

## 8 Impiego di personale

**8.1** Per la fornitura di prestazioni TIC, anche se si tratta di una prestazione meramente accessoria, l'offerente si impegna a impiegare solo personale scelto con cura, degno di fiducia, ben formato e sottoposto alla sorveglianza necessaria, al fine di eseguire il contratto. Su richiesta del beneficiario, l'offerente sostituisce al più presto le persone che, secondo il beneficiario, non dispongono delle conoscenze tecniche o delle caratteristiche necessarie o ostacolano in qualsiasi modo l'esecuzione del contratto.

**8.2** Le parti contraenti concordano l'organizzazione del progetto e designano le persone responsabili.

**8.3** Se il beneficiario ritiene che in determinate situazioni sia necessario un livello di protezione elevato, egli può esigere che l'offerente gli trasmetta dei documenti sull'affidabilità del personale impiegato o effettui ulteriori accertamenti (p. es. estratto del casellario giudiziale o del registro delle esecuzioni). I dettagli sono specificati nel documento contrattuale.

**8.4** L'offerente si impegna e vincola il proprio personale a rispettare le prescrizioni del beneficiario in materia aziendale, tecnica e di sicurezza, segnatamente le regole di accesso, le prescrizioni di accesso ai sistemi ecc., nella misura in cui dette prescrizioni gli siano state comunicate prima della conclusione del contratto oppure quando ciò è stato concordato a posteriori. Se l'offerente riceve dal beneficiario mezzi di autenticazione per l'accesso al sistema e/o mezzi di accesso fisici (come documenti d'identità, badge, codici di accesso, chiavi di una cassetta di sicurezza) alle risorse del beneficiario, garantisce che il suo personale tratti questi mezzi in modo confidenziale e con la dovuta attenzione e, in particolare, li protegga dall'accesso non autorizzato di terzi.

**8.5** L'offerente garantisce che il personale impiegato tratti in modo appropriato e con la necessaria attenzione tutte le risorse messe a disposizione dal beneficiario (quali locali, infrastrutture, hardware o energia elettrica). La normale usura di queste risorse è a carico del beneficiario.

## 9 Ricorso al subappalto

**9.1** Il ricorso al subappalto da parte dell'offerente richiede la previa autorizzazione scritta del beneficiario. Quest'ultimo non può rifiutare il proprio consenso senza valido motivo (che può derivare in particolare dalla necessità di proteggere i dati trattati e/o dall'aumento dei rischi causati dall'esternalizzazione al subappaltatore), ciò nondimeno non divulga i motivi che giustificano un tale rifiuto se sottostanno al segreto d'ufficio. L'offerente rimane responsabile della fornitura delle prestazioni TIC nei confronti del beneficiario.

**9.2** L'offerente vincola contrattualmente i subappaltatori a tutti gli obblighi di tutela del segreto, sicurezza delle informazioni e protezione dei dati e ai relativi obblighi di documentazione, nonché ad altri obblighi derivanti dalla legislazione in materia di appalti pubblici o da altre disposizioni di legge.

## 10 Documentazione

**10.1** L'offerente mette a disposizione del beneficiario le istruzioni di installazione e di utilizzo necessarie all'esecuzione del contratto e all'utilizzo delle installazioni. Se il contratto prevede un controllo comune, l'offerente impartisce le proprie istruzioni prima del controllo. Queste istruzioni possono essere copiate e vengono fornite in un formato che il beneficiario può leggere e modificare. Il beneficiario può esigere, nella richiesta di offerta, che gli venga fornita la documentazione per la manutenzione tecnica. Salvo disposizioni contrarie del documento contrattuale, la documentazione va fornita nella lingua del contratto o in inglese.

**10.2** Il beneficiario può riprodurre e utilizzare la documentazione per scopi conformi al contratto.

**10.3** Se l'offerente è tenuto a correggere i difetti riscontrati nella documentazione, vi provvede senza costi aggiuntivi nella misura

in cui la correzione sia necessaria ed entro un termine ragionevole stabilito dal beneficiario.

## 11 Istruzione

**11.1** L'offerente fornisce l'istruzione del personale del beneficiario secondo le modalità convenute senza costi aggiuntivi e assicura l'istruzione anche nel quadro della garanzia.

## 12 Collaborazione del beneficiario

**12.1** Il beneficiario informa l'offerente di tutte le direttive necessarie all'esecuzione del contratto al più tardi al momento della conclusione del contratto stesso.

**12.2** Il beneficiario garantisce all'offerente l'accesso necessario ai propri locali e veglia, nel caso in cui ciò sia stato preventivamente convenuto, che l'offerente disponga delle infrastrutture necessarie all'esecuzione della prestazione.

**12.3** Qualsiasi altra attività di collaborazione del beneficiario è prevista caso per caso dal documento contrattuale.

## 13 Retribuzione

**13.1** L'offerente eroga le prestazioni TIC a prezzo fisso o sulla base del dispendio con un limite superiore di spesa (importo massimo).

**13.2** Se la retribuzione delle prestazioni TIC è da calcolarsi in base al dispendio, l'offerente consegna al beneficiario, con la fattura, un rapporto vistato dalla persona incaricata presso il beneficiario. Tale rapporto indica giornalmente le prestazioni realizzate e il dispendio per ogni persona. Qualora l'importo massimo dei costi concordato venga sorpassato, l'offerente deve informare senza indugio il beneficiario per iscritto indicandone i motivi. L'offerente resta vincolato all'importo massimo dei costi.

**13.3** La retribuzione copre tutte le prestazioni TIC necessarie all'esecuzione del contratto. Sono in particolare compresi nella retribuzione le spese di installazione e per la documentazione, le spese d'istruzione, le spese di gestione, i canoni delle licenze, le spese d'imballaggio, di trasporto e di assicurazione, come pure i pubblici tributi in vigore dovuti al momento della sottoscrizione del contratto (p. es. l'IVA) e la tassa anticipata per il riciclaggio.

**13.4** La fatturazione viene effettuata dopo la fornitura o, nella misura in cui ciò sia previsto dal contratto, dopo il collaudo delle prestazioni TIC fatturate. Le fatture sono pagabili entro un termine di 30 giorni dalla loro ricezione o secondo uno scadenziario di pagamento concordato.

**13.5** Se il beneficiario deve effettuare pagamenti anticipati in conformità con il contratto (p. es. sotto forma di anticipi o acconti), può esigere dall'offerente un'adeguata garanzia per l'importo pagato in anticipo (p. es. per mezzo di una garanzia bancaria).

**13.6** La retribuzione, e più in particolare i prezzi fissi, le tariffe di fatturazione e l'importo massimo dei costi, possono essere adeguati senza modificare la gamma di prestazioni durante la durata del contratto solamente se tale meccanismo di adeguamento del prezzo (p. es. clausola di indicizzazione) è stato espressamente previsto nel documento contrattuale.

## 14 Modifica delle prestazioni

**14.1** L'offerente informa il beneficiario di qualsiasi miglioramento o sviluppo che potrebbe giustificare, per motivi tecnici o economici o di sicurezza, una modifica delle prestazioni. Informa inoltre il beneficiario in merito alle conseguenze di una modifica delle prestazioni TIC sui mezzi TIC del beneficiario noti all'offerente.

**14.2** L'offerente informa il beneficiario con largo anticipo in merito ai suoi progetti inerenti a eventuali modifiche legate alla fornitura delle prestazioni o alla soppressione di prestazioni TIC anche, e soprattutto, se tali modifiche avranno effetto dopo il prossimo possibile termine di disdetta.

**14.3** Ciascuna parte contraente può presentare alla persona responsabile una richiesta scritta di modifica delle prestazioni TIC concordate (v. n. 8.2). Se sono da prevedersi conseguenze sui costi o sui termini, le modifiche delle prestazioni fanno l'oggetto di un'offerta, sulla quale dovrà essere trovato un accordo entro un termine convenuto tra le parti e nell'ambito della legislazione in materia di appalti pubblici. Tale offerta comprende la valutazione della fattibilità, la descrizione delle prestazioni supplementari necessarie e le previste conseguenze sulle prestazioni TIC, in particolare per quanto riguarda i costi e i termini. L'offerta precisa inoltre se la fornitura della prestazione debba essere interrotta, totalmente o parzialmente, finché la decisione di procedere alle modifiche viene adottata e quali sarebbero le conseguenze di detta interruzione sulla retribuzione e sui termini. L'offerente viene remunerato per elaborare questo tipo di offerta solo quando ciò è stato espressamente concordato.

**14.4** Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, l'offerente prosegue la propria attività a norma del contratto durante l'esame delle proposte di modifica.

**14.5** Le modifiche delle prestazioni e gli eventuali adeguamenti della retribuzione, dei termini o di altre disposizioni contrattuali sono stabiliti per iscritto in un supplemento al documento contrattuale, prima dell'esecuzione di tali prestazioni. Se l'accordo concernente le modifiche delle prestazioni non determina alcuna incidenza sui costi, sui termini e sulla qualità, è sufficiente la firma del verbale di modifica da parte dei responsabili designati dall'offerente e dal beneficiario ad agire in loro nome.

## 15 Tutela del segreto

**15.1** Le parti contraenti si impegnano a tutelare il segreto sui dati personali e sulle informazioni che non siano notori oppure accessibili al pubblico. Quest'obbligo di riservatezza si applica anche ai terzi coinvolti nell'esecuzione del contratto, secondo il numero 9.2. In caso di dubbio, i dati personali e le informazioni vengono trattati in maniera confidenziale e utilizzati solo in relazione all'esecuzione del contratto e delle prestazioni TIC in esso concordate. Gli obblighi in materia di riservatezza si applicano già prima della sottoscrizione del contratto e continuano a sussistere dopo la conclusione del rapporto contrattuale oppure dopo l'esecuzione delle prestazioni convenute. Restano riservati gli obblighi legali di informazione e di comunicazione.

**15.2** In particolare, l'offerente prende atto che egli stesso e le persone che agiscono per suo conto si qualificano come personale ausiliario di un'autorità e sono pertanto soggette al segreto d'ufficio e alla punibilità secondo l'articolo 320 del Codice penale (CP, RS 311.0) (segreto d'ufficio) e l'articolo 321 CP (segreto professionale).

**15.3** L'offerente è tenuto a mantenere confidenziale la richiesta di offerta. Ciò nondimeno, egli è autorizzato a comunicare l'esistenza e il contenuto essenziale della richiesta di offerta ai subappaltatori cui intende richiedere delle prestazioni.

**15.4** Qualsiasi pubblicità e pubblicazione su specifiche prestazioni TIC previste dal progetto necessitano della preventiva approvazione scritta dell'altra parte contraente, la quale deve altresì essere citata come referenza.

## 16 Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati

**16.1** Il beneficiario rimane responsabile della sicurezza dei dati personali e delle informazioni trattate dall'offerente per conto del beneficiario e conserva l'esclusiva facoltà di disporre e l'autorità di impartire istruzioni. In particolare, può in qualsiasi momento vietare o limitare il trattamento ed esigere la cancellazione, la distruzione o la restituzione dei dati personali e delle informazioni.

**16.2** Se l'offerente tratta dati personali e informazioni per conto di terzi, è tenuto a:

- a. trattare i dati personali e le informazioni solo in conformità con l'entità delle prestazioni concordata e con le istruzioni del beneficiario. Un utilizzo o trattamento per scopi propri o di terzi non è consentito;
- b. coinvolgere i subappaltatori per il trattamento di dati personali e informazioni unicamente alle condizioni previste al capitolo 9;
- c. autorizzare il trattamento dei dati personali e delle informazioni all'estero solo in conformità con il capitolo 7;
- d. sostenere il beneficiario nell'adempimento dei suoi obblighi a norma del diritto in materia di protezione dei dati (p. es. supporto per le richieste di informazioni di persone);
- e. restituire, cancellare o distruggere dopo la cessazione del contratto i dati personali e le informazioni in conformità con il numero 24.2;
- f. consentire adeguatamente al beneficiario di verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza delle informazioni e di protezione dei dati secondo il capitolo 17;
- g. adottare tutte le misure disponibili in base al diritto applicabile per prevenire le richieste di consultazione e informazioni da parte di autorità straniere e informare immediatamente il beneficiario di tali richieste, se ciò è consentito dal diritto applicabile.

**16.3** Le prestatore s'engage a:

- a. adottare misure tecniche e organizzative adeguate per tutelare la confidenzialità, l'integrità, la disponibilità, l'immutabilità e la tracciabilità dei dati personali e delle informazioni del beneficiario resi disponibili o creati nell'ambito dell'esecuzione del contratto;
- b. rispettare le disposizioni pertinenti del documento contrattuale, in particolare le precisazioni relative alle prestazioni concernenti la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati.

Il tipo e la natura delle misure da adottare si basano sulla necessità concreta di proteggere i dati personali e le informazioni, nonché sulla finalità, l'entità e il tipo di trattamento.

**16.4** L'offerente verifica regolarmente le misure in conformità con il numero 16.3 e le adatta allo stato della tecnica e alle attuali minacce specifiche. L'offerente documenta le misure di sicurezza adottate su base continuativa e, su richiesta, mette la relativa documentazione a disposizione del beneficiario.

**16.5** L'offerente è tenuto a informare immediatamente il beneficiario quando viene a conoscenza o ha il sospetto che la confidenzialità, l'integrità, la disponibilità, l'immutabilità e/o la tracciabilità dei dati personali o delle informazioni che tratta per il beneficiario siano o possano essere messe a repentaglio o che i dati personali o le informazioni siano state o potrebbero venir utilizzate in maniera illecita o contraria al contratto. L'offerente deve inoltre adottare le misure immediate necessarie per mettere al sicuro i dati personali o le informazioni in questione, fornire informazioni al riguardo e mettere a disposizione in modo adeguato la relativa documentazione nonché prevenire o ridurre al minimo le possibili conseguenze negative.

## 17 Diritti di verifica

**17.1** Il beneficiario e le sue autorità di sorveglianza legali possono verificare in qualsiasi momento, previa comunicazione, se la fornitura della prestazione sia lecita e conforme al contratto. L'offerente è tenuto a collaborare a proprie spese, a fornire le informazioni richieste e a consentire l'accesso ai mezzi TIC e ai documenti. Su richiesta, la verifica può avvenire anche in loco, presso la sede dell'offerente.

**17.2** Per quanto concerne le applicazioni relative alla contabilità o quelle che, per altri motivi, sono oggetto di revisione, deve essere garantita agli organi di revisione del beneficiario la possibilità di consultare la documentazione del sistema.

**17.3** Se il lavoro richiesto all'offerente per eseguire una verifica oltrepassa i limiti dell'obbligo contrattuale ordinario di redigere rendiconti e rapporti, l'offerente ha diritto a un'indennità adeguata per il suo intervento.

**17.4** Le spese sostenute per la verifica sono generalmente a carico del beneficiario. Tuttavia, se da tale verifica dovesse emergere che l'offerente ha violato la legge o il contratto, quest'ultimo è obbligato ad assumersi le spese e il diritto all'indennità di cui al numero 17.3 decade.

**17.5** L'offerente è inoltre tenuto a correggere a proprie spese, in conformità con le disposizioni del beneficiario, qualsiasi situazione riscontrata nel corso di una verifica in violazione della legge o del contratto che rientri nel suo ambito di responsabilità.

## 18 Costituzione in mora

**18.1** Se le parti contraenti non rispettano i termini comminatori stabiliti nel documento contrattuale, esse vengono costituite automaticamente in mora; nel caso di mancato rispetto di altri termini, esse vengono costituite in mora dopo un richiamo in cui figurino un congruo termine supplementare.

**18.2** Se l'offerente è costituito in mora, alla scadenza infruttuosa di un termine supplementare ragionevole concessogli, il beneficiario può, a scelta:

- a. chiedere nuovamente all'offerente di eseguire la prestazione concordata e, in caso di colpa dell'offerente, far valere il risarcimento del pregiudizio subito derivante dal mancato rispetto delle disposizioni contrattuali; o
- b. per le prestazioni TIC derivanti da un contratto d'appalto, adottare personalmente o per il tramite di terzi misure sostitutive a spese dell'offerente, nel qual caso l'offerente è tenuto a restituire al beneficiario tutti i documenti e il materiale (incluso il codice sorgente) che sono stati appositamente sviluppati per lui in vista dell'esecuzione del contratto o per i quali una restituzione è stata specificamente concordata (p. es. attraverso un contratto di deposito presso terzi [«escrow agreement»]), o
- c. rinunciare all'esecuzione ulteriore del contratto e, in caso di colpa dell'offerente, fare valere il risarcimento del pregiudizio subito a causa del mancato rispetto delle disposizioni contrattuali; o
- d. rinunciare all'esecuzione ulteriore del contratto e rescindere il medesimo integralmente o parzialmente con effetto retroattivo a decorrere dalla data di conclusione del contratto, con annullamento retroattivo delle prestazioni fornite fino ad allora da entrambe le parti interessate dalla rescissione. In caso di colpa dell'offerente, il beneficiario può far valere il risarcimento del pregiudizio subito a causa del mancato adempimento del contratto. Per i contratti di lunga durata, è data – al posto della rescissione retroattiva del contratto – la disdetta eccezionale del contratto con effetto immediato.

**18.3** Se il beneficiario è in mora, l'offerente non è autorizzato a interrompere e/o a trattenere le sue prestazioni o a far valere diritti di ritenzione di qualsiasi tipo. Tuttavia avrà diritto agli interessi di mora legali.

## 19 Garanzia in caso di evizione

**19.1** L'offerente garantisce che la propria offerta e le proprie prestazioni TIC (o il relativo utilizzo conforme al contratto e alle disposizioni da parte del beneficiario) non violano alcun diritto di protezione di terzi. Il beneficiario garantisce che i mezzi messi a disposizione dell'offerente unicamente per le finalità necessarie all'esecuzione del contratto non violano alcun diritto di protezione di terzi.

**19.2** L'offerente assume a proprie spese e a propri rischi la difesa contro qualsiasi azione intrapresa da terzi per la violazione dei diritti di protezione. Il beneficiario comunica immediatamente in forma scritta all'offerente qualsiasi richiesta di questo genere e gli trasferisce – nella misura in cui il diritto processuale in vigore lo permetta – la direzione di un'eventuale procedura e lo incarica di intraprendere azioni adeguate per la risoluzione giudiziale ed extragiudiziale della controversia. In tale caso, l'offerente si fa carico delle spese legali, di patrocinio e di tutti gli altri costi ragionevoli dovuti dal beneficiario

nel quadro della suddetta vertenza, così come del compenso per le licenze imposte e degli importi a titolo di risarcimento dei danni e di riparazione morale, a condizione che la violazione dei diritti di proprietà intellettuale non sia la conseguenza di un uso non conforme al contratto da parte del beneficiario delle prestazioni TIC erogate dall'offerente.

**19.3** Se viene presentata una denuncia per violazione dei diritti di proprietà intellettuale o se viene richiesto un provvedimento cautelare, l'offerente può – a scelta e a proprie spese – o conferire al beneficiario il diritto di utilizzare le prestazioni TIC esonerandolo da ogni responsabilità per violazione dei diritti di proprietà intellettuale o adattare le prestazioni TIC e sostituirle con altre che adempiano le esigenze del contratto in modo equivalente. Se queste possibilità non sussistono, l'offerente rimborsa la mercede versata per la prestazione non utilizzabile, previa deduzione di un ammontare calcolato in proporzione all'utilizzo effettivo della prestazione e tenuto conto della durata complessiva (della prestazione) o dell'utilizzo abituale (del prodotto). Se l'utilizzo della prestazione TIC residua non interessata dal diritto di protezione di terzi non è ragionevolmente esigibile da parte del beneficiario, quest'ultimo potrà richiedere il rimborso di tutte le prestazioni e rescindere il rapporto contrattuale nella sua integralità. Rimane inoltre riservata la responsabilità dell'offerente per eventuali danni in base al capitolo 21.

## 20 Garanzia per i difetti della cosa

**20.1** L'offerente garantisce che le prestazioni TIC effettuate presentano le qualità pattuite e quelle di cui il beneficiario può in buona fede presumere l'esistenza anche senza uno speciale accordo tra le parti in considerazione dello stato della tecnica al momento della conclusione del contratto.

**20.2** In caso di difetto, il beneficiario può innanzitutto richiedere la riparazione gratuita da parte dell'offerente. L'offerente rimedia al difetto entro un termine ragionevole stabilito dal beneficiario, assumendosi interamente i costi che ne conseguono.

**20.3** Se l'offerente non pone rimedio al difetto, non vi rimedia tempestivamente o se tale rimedio non giunge a buon fine oppure se la riparazione non è oggettivamente opportuna fin dall'inizio, il beneficiario può ridurre la retribuzione in proporzione al minor valore. In caso di difetti importanti, può procedere conformemente al numero 18.2.

**20.4** Qualsiasi difetto deve essere comunicato entro un termine di 60 giorni a far conto dalla constatazione dello stesso. I diritti di garanzia si estinguono trascorso un termine di 1 anno a partire dalla data di consegna o di collaudo. Dopo la riparazione dei difetti, i termini concernenti i pezzi di ricambio ricominciano a decorrere. I diritti di garanzia per difetti dissimulati con dolo possono essere esercitati per un periodo di 10 anni a contare dalla consegna o dal collaudo.

**20.5** La riparazione dei difetti dopo la scadenza del termine di garanzia viene effettuata a titolo oneroso e fatturata secondo le condizioni stabilite nel documento contrattuale o, in loro assenza, secondo le condizioni di mercato.

**20.6** Qualsiasi regolamentazione di garanzia divergente come la garanzia per i prodotti di terzi o l'accordo sui livelli di servizio (p. es. relativi ai tempi di attività, d'intervento, di eliminazione e/o concernenti la manutenzione, la cura, il supporto, l'outsourcing, i servizi online o i servizi di comunicazione), come pure le conseguenze per il loro mancato adempimento (p. es. pene convenzionali/abboni, disdetta straordinaria) devono essere regolate nel documento contrattuale o nella documentazione accessoria (n. 4.1).

## 21 Responsabilità

**21.1** L'offerente è responsabile dei danni causati da egli stesso, dal proprio personale ausiliario e dai subappaltatori sui quali ha fatto affidamento nell'ambito del rapporto contrattuale, salvo quando sia dimostrato che nessuna colpa è imputabile a egli stesso, al personale ausiliario o ai subappaltatori. Se il contratto non dispone altrimenti, la responsabilità per colpa lieve è limitata a 1 milione di franchi per contratto.

**21.2** È esclusa, per quanto consentito dalla legge, la responsabilità per perdita di guadagno.

## 22 Pene convenzionali

**22.1** Se l'offerente o un subappaltatore da lui incaricato viola gli obblighi di cui ai capitoli 15 (tutela del segreto), 16 (sicurezza delle informazioni e protezione dei dati) o 18 (costituzione in mora), l'offerente è tenuto a pagare al beneficiario una penale convenzionale, a meno che non dimostri che nessuna colpa è imputabile a egli stesso o a un subappaltatore.

**22.2** La pena convenzionale nei casi di cui ai capitoli 15 e 16 ammonta per ogni caso di violazione al 10 per cento della retribuzione globale massima concordata, comprese le prestazioni opzionali. Per i contratti di lunga durata, la pena convenzionale ammonta al 10 per cento della retribuzione concordata per i 12 mesi successivi. Se la durata residua è inferiore, la penalità è pari al 10 per cento della retribuzione dei 12 mesi precedenti. In generale, tuttavia, ammonta a un massimo di 50 000 franchi per caso.

**22.3** La pena convenzionale in caso di costituzione in mora secondo il capitolo 18 ammonta per ogni costituzione in mora e giorno di ritardo a 1/1000 della retribuzione globale, complessivamente però a non più del 10 per cento del compenso globale contrattuale in caso di prestazioni uniche oppure, in caso di prestazioni TIC periodiche, a 1/1000 della retribuzione relativa a 12 mesi per anno contrattuale. La pena convenzionale è dovuta anche quando le prestazioni TIC vengono fornite dopo il verificarsi della costituzione in mora e accettate incondizionatamente o quando il beneficiario ha esercitato i diritti di ricorso ai sensi del numero 18.2.

**22.4** Il pagamento di una pena convenzionale stabilita dalle presenti CG o dal documento contrattuale non esonera l'offerente dai propri obblighi contrattuali. Il diritto all'esecuzione del beneficiario permane. Le pretese di risarcimento dei danni del beneficiario ai sensi del capitolo 21 sono riservate. La pena convenzionale è dedotta dall'importo del risarcimento dei danni eventualmente dovuto.

## 23 Forniture sostitutive, disponibilità per la manutenzione e la cura

**23.1** Per quanto riguarda l'hardware, l'offerente assicura al beneficiario la fornitura di pezzi o prodotti di ricambio per almeno 5 anni a partire dalla consegna o dal collaudo della prima fornitura. Qualsiasi deroga deve essere prevista dal documento contrattuale.

**23.2** L'offerente offre al beneficiario di prolungare la manutenzione e/o la cura del materiale e dei software forniti per un periodo di almeno 4 anni dalla scadenza del termine di garanzia di 1 anno dalla prima fornitura. Ogni eventuale prestazione di manutenzione o di cura viene regolata dal contratto, secondo condizioni di mercato e in funzione delle sue necessità.

**23.3** Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, l'offerente propone inoltre al beneficiario di mettere a sua disposizione e farsi carico di altre prestazioni continuative (p. es. esternalizzazione e servizi online) per almeno 5 anni dalla messa in funzione concordata contrattualmente. L'eventuale fruizione di tali prestazioni continuative viene regolata dal contratto, secondo condizioni di mercato, in caso di bisogno da parte del beneficiario.

## 24 Conseguenze della cessazione del rapporto contrattuale

**24.1** Le parti contraenti specificano nel documento contrattuale le attrezzature, i dati personali, le informazioni e i documenti messi a loro disposizione nell'ambito dei rapporti contrattuali che devono essere restituiti all'altra parte contraente, cancellati o distrutti dopo la cessazione del rapporto contrattuale, come pure entro quale termine ciò deve avvenire.

**24.2** Se i dati personali e le informazioni del beneficiario sono messi a disposizione dell'offerente nell'ambito dell'esecuzione del contratto, l'offerente è tenuto a restituirli al beneficiario dopo la cessazione del contratto nel formato concordato o, in mancanza di un accordo, in un formato elettronico usuale. Inoltre, l'offerente è tenuto a cancellare o distruggere definitivamente i dati personali e le informazioni sui supporti primari e secondari (supporti di test o backup ecc.). La cancellazione o la distruzione dei dati è eseguita conformemente allo stato della tecnica attualmente riconosciuto e, su richiesta, deve essere confermata per scritto al beneficiario.

**24.3** Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, i dati personali e le informazioni devono essere restituiti e cancellati o distrutti entro 30 giorni dalla cessazione del contratto. Se non possono essere cancellati dai supporti di backup entro questo termine, i dati di backup devono essere protetti conformemente allo stato della tecnica attualmente riconosciuto e cancellati o distrutti al più tardi entro 6 mesi. Se l'offerente è soggetto a un obbligo legale di conservazione, la restituzione deve avvenire entro la fine del contratto, ma la cancellazione o la distruzione dei dati personali e delle informazioni interessati dall'obbligo di conservazione deve avvenire entro 30 giorni dalla scadenza di tale obbligo.

**24.4** In caso di fine del contratto, indipendentemente dal motivo di risoluzione, l'offerente assisterà il beneficiario, qualora necessario e contro equa retribuzione, nel recupero o nel trasferimento delle prestazioni TIC o parti delle stesse al beneficiario o all'eventuale nuovo offerente definito dal beneficiario. Tali prestazioni di supporto comprendono:

- a. prestazioni d'istruzione, trasferimento delle conoscenze e formazione;
- b. supporto al beneficiario o al nuovo offerente nel recupero o nel trasferimento dei dati personali e delle informazioni che l'offerente ha elaborato per il beneficiario (in un formato secondo il n. 24.2); e
- c. recupero o trasferimento dell'hardware e del software che l'offerente ha gestito per il beneficiario, compresa la messa a disposizione delle versioni attuali e complete delle relative documentazioni, modificabili elettronicamente, prodotte contrattualmente dall'offerente.

## 25 Cessione, trasferimento e costituzione in pegno

**25.1** Diritti e obblighi derivanti dal rapporto contrattuale non possono essere ceduti o trasferiti a terzi, né costituiti in pegno senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte contraente. Il beneficiario rifiuta la cessione o la costituzione in pegno di crediti da parte dell'offerente solo in casi debitamente motivati.

**25.2** Con la consegna l'offerente accetta gli obblighi del beneficiario risultanti da certificati d'importazione, se ciò è stato previsto nel contratto e secondo le disposizioni del contratto medesimo.

## 26 Diritto applicabile e foro competente

**26.1** Il rapporto contrattuale è disciplinato dal diritto svizzero.

**26.2** Le disposizioni della Convenzione di Vienna (Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci, siglata a Vienna l'11 aprile 1980) sono escluse.

**26.3** Il Tribunale competente è quello della sede del beneficiario.

## B Disposizioni speciali

### 27 Diritti immateriali

#### 27.1 Diritti preesistenti del beneficiario

27.1.1 L'esercizio dei diritti preesistenti del beneficiario su tutte le risorse (compresi i codici di software) che mette a disposizione dell'offerente nel corso della fornitura della prestazione rimane in capo al beneficiario. Per quanto riguarda tali risorse preesistenti, il beneficiario concede all'offerente un diritto di utilizzazione limitato in termini materiali e temporali, non esclusivo e trasferibile, ai fini della fornitura della prestazione. Tali risorse sono inoltre soggette alla tutela del segreto in conformità con il capitolo 15.

#### 27.2 Diritti sui risultati del lavoro

27.2.1 I diritti sui risultati ottenuti dall'offerente nell'ambito dell'esecuzione del contratto sono trasferiti al beneficiario sin dal momento della loro realizzazione. Fra questi risultati figurano, in particolare, i piani, i documenti, le valutazioni ecc. realizzati dall'offerente nel quadro del rapporto contrattuale. Ciascuna parte contraente è autorizzata a utilizzare e a disporre di idee, metodi e procedure su cui si basano i risultati del lavoro che non sono giuridicamente protetti.

27.2.2 I prodotti di terzi e i diritti preesistenti del beneficiario non sono interessati da questa disposizione, a meno che non costituiscano parte integrante del risultato del lavoro. In questo caso, l'offerente concede al beneficiario, a uso personale, un diritto di utilizzazione permanente, non esclusivo e trasferibile sui diritti preesistenti. Qualsiasi disposizione contrattuale contraria è riservata.

#### 27.3 Diritti sui software individuali

27.3.1 I diritti esclusivi sui software individuali appositamente creati dall'offerente per il beneficiario, compresi il codice sorgente, i descrittivi dei programmi e la documentazione, indipendentemente dal fatto che essi sussistano in forma scritta o in linguaggio macchina, sono trasferiti al beneficiario al momento della loro creazione. Ciascuna parte contraente è autorizzata a utilizzare e a disporre di idee, metodi e procedure che non sono giuridicamente protetti. La documentazione sui software (in particolare il codice sorgente documentato con una panoramica generale, un modello di dati e di funzionalità e la descrizione delle funzionalità) e gli altri documenti necessari vengono consegnati al beneficiario prima del collaudo e, su richiesta, prima di eventuali pagamenti parziali.

#### 27.4 Diritti di brevetto

27.4.1 I diritti di brevetto concernenti le invenzioni realizzate nell'ambito dell'esecuzione del contratto appartengono:

- a. al beneficiario, quando le invenzioni sono state realizzate dal proprio personale;
- b. all'offerente, quando le invenzioni sono state realizzate dal proprio personale o da terzi incaricati dall'offerente;
- c. all'offerente e al beneficiario, quando le invenzioni sono state realizzate congiuntamente dal personale del beneficiario e da quello dell'offerente o da terzi incaricati dall'offerente. Le parti contraenti rinunciano reciprocamente a riscuotere canoni di licenza. Esse sono autorizzate, senza il consenso dell'altra parte contraente, a trasmettere i propri diritti a terzi o a concedere diritti d'utilizzazione a terzi.

#### 27.5 Diritti sui software standard

27.5.1 L'offerente o i terzi rimangono titolari dei diritti di proprietà intellettuale sui software standard. Se i diritti appartengono a terzi, l'offerente si assicura di disporre dei diritti di utilizzazione e di distribuzione necessari.

27.5.2 Il beneficiario acquisisce il diritto non esclusivo di utilizzazione e di godimento del software standard nella misura concordata nel documento contrattuale.

27.5.3 A seconda di ciò che è stato concordato, il diritto di utilizzazione relativo al software standard viene concesso senza limiti di tempo oppure per una durata determinata o indeterminata (fino alla disdetta). Il diritto di utilizzazione è inoltre trasferibile se non è soggetto ad alcuna restrizione temporale.

27.5.4 Il beneficiario è autorizzato ad allestire copie del software standard ai fini di backup e archiviazione.

27.5.5 In caso di malfunzionamento dell'hardware, il beneficiario è autorizzato a utilizzare i software standard sull'hardware sostitutivo senza alcun costo aggiuntivo.

27.5.6 I termini di licenza e di utilizzazione del fabbricante si applicano se:

- a. si riferiscono alle normative giuridiche (compresa la concessione di diritti di utilizzazione) relative ai software, incluse le conseguenze di un'eventuale violazione dei diritti di utilizzazione concessi;
- b. sono menzionati espressamente nell'offerta dell'offerente e sono allegati alla stessa nella loro integralità e successivamente sono esplicitamente adottati dalle parti contraenti nel documento contrattuale come parte integrante dello stesso;
- c. non sono in conflitto con le norme imperative del diritto svizzero, con la richiesta di offerta, con il documento contrattuale nonché con altri elementi costitutivi dello stesso di cui al numero 2.1. Ciò vale in particolare per quanto concerne la sottomissione della relazione al diritto svizzero e al foro competente secondo il capitolo 26;
- d. l'adempimento contrattuale ha luogo in maniera esclusiva e diretta tra l'offerente e il beneficiario secondo le condizioni sotto il profilo commerciale e giuridico convenute tra di loro;
- e. non vi sono pretese dirette del fabbricante nei confronti del beneficiario.

27.5.7 Qualora le prestazioni TIC dell'offerente contengano software open source, egli deve notificarlo espressamente nell'offerta, indicando i termini di licenza in base ai quali il software open source viene messo a disposizione del beneficiario. L'offerente è inoltre tenuto a:

- a. riportare correttamente tutte le informazioni riguardanti la licenza e il diritto d'autore richieste in relazione ai componenti open source utilizzati;
- b. garantire che non vengano utilizzati componenti open source che, in base alla licenza applicabile, potrebbero comportare un'estensione indesiderata della licenza alle parti proprietarie del software o ad altri programmi se il beneficiario utilizza il software per lo scopo previsto.

27.5.8 Anche se i componenti utilizzati insieme al software secondo i numeri 27.5.6 e 27.5.7 possono essere soggetti ai termini di licenza e di utilizzazione di terzi, l'offerente rimane responsabile nei confronti del beneficiario della corretta integrazione di tali componenti e quindi della funzionalità del software nel suo complesso conformemente alle condizioni contrattuali. Eventuali componenti di terzi aggiunti in un secondo momento devono essere comunicati al beneficiario come modifiche delle prestazioni, in conformità con le norme stabilite nei numeri 27.5.6 e 27.5.7.

27.5.9 Le disposizioni dei numeri 27.5.1, 27.5.2, 27.5.6, 27.5.7 e 27.5.8 si applicano, per analogia, anche ai software a cui il beneficiario accede online, in quanto non sono gestiti sull'infrastruttura propria del beneficiario o su quella di terzi da lui incaricati. In questi casi, il diritto di utilizzazione relativo ai software standard viene concesso per una durata determinata o indeterminata (fino alla disdetta).

## 28 Controllo e collaudo delle forniture e delle prestazioni

**28.1** L'offerente si impegna a mettere a disposizione per il controllo solo oggetti pronti per essere testati, ovvero oggetti interamente completati e verificati in considerazione dello stato della tecnica, come sistemi globali, hardware, software, il prodotto del lavoro risultante da servizi, piani e documenti. Il beneficiario ha il diritto di esigere i protocolli dei test effettuati.

**28.2** Le parti contraenti concordano le condizioni quadro per il controllo e stabiliscono almeno i seguenti punti:

- a. data(e) del(dei) controllo(i);
- b. calendario relativo al(ai) controllo(i);
- c. procedura di controllo;
- d. i criteri del(dei) controllo(i) come le funzionalità, la disponibilità, le caratteristiche della prestazione;
- e. la qualifica dei difetti, come pure
- f. gli obblighi di collaborazione del beneficiario.

**28.3** L'offerente comunica per tempo al beneficiario la sua disponibilità al controllo. Il controllo e i relativi risultati sono consegnati in un verbale firmato da entrambe le parti contraenti.

**28.4** Le parti contraenti possono anche concordare dei controlli parziali per le prestazioni parziali. Tali controlli avranno luogo su riserva di un controllo riuscito della prestazione totale.

**28.5** Se nessun difetto viene individuato durante la verifica, il controllo s'intende riuscito al momento della firma del verbale e nel contratto d'appalto la prestazione integrale s'intende collaudata.

**28.6** Se vengono riscontrati difetti minori durante il controllo, quest'ultimo è comunque considerato come riuscito e la prestazione del contratto d'appalto collaudata al momento della firma del verbale, salvo indicazione contraria nel documento contrattuale. L'offerente elimina i difetti constatati senza costi aggiuntivi ed entro un termine ragionevole concordato tra le parti contraenti.

**28.7** Salvo diverso accordo tra le parti contraenti (n. 28.2), un difetto è da considerarsi minore quando non pregiudica l'utilizzazione o la sicurezza delle prestazioni TIC oggetto di controllo.

**28.8** Nel caso di constatazione di almeno un difetto grave, il controllo è da considerarsi fallito. L'offerente elimina senza indugio i difetti constatati e invita in tempo utile il beneficiario per un nuovo controllo. Se emergono difetti gravi in occasione del nuovo controllo, si procede in conformità con il numero 18.2.

**28.9** Salvo diverso accordo tra le parti contraenti (n. 28.2), un difetto è considerato grave quando pregiudica in misura determinante l'utilizzo o la sicurezza delle informazioni o dei dati delle prestazioni TIC oggetto di collaudo.

**28.10** Se il beneficiario rifiuta di partecipare al controllo sebbene le condizioni risultino soddisfatte (v. n. 28.1 e 28.3), e ciò nonostante un richiamo con l'indicazione di un termine supplementare ragionevole, la prestazione è considerata come riuscita e, nel caso di un contratto d'appalto, collaudata.

## 29 Acquisto di hardware

**29.1** La consegna dell'oggetto compravenduto avviene con la firma del bollettino di consegna da parte del servizio di ricezione indicato dal beneficiario; la consegna è effettuata nel luogo concordato dalle parti contraenti.

**29.2** L'offerente installa l'oggetto compravenduto (compresi il software operativo e il firmware) nel luogo convenuto secondo le istruzioni di installazione e lo mette in esercizio, riservate eventuali stipule contrarie previste in maniera esplicita nel documento contrattuale.

## 30 Manutenzione dell'hardware

**30.1** La manutenzione dell'hardware comprende la sua rimessa in funzione (eliminazione di guasti ed errori e ripristino del buon funzionamento) tramite la sostituzione dell'apparecchiatura o la riparazione e la sostituzione delle parti difettose, come pure la realizzazione di migliorie tecniche. La manutenzione specifica (manutenzione preventiva per mantenere il buon funzionamento) viene eseguita se le prescrizioni del fabbricante o se lo stato della tecnica lo richiedono.

**30.2** Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, l'offerente utilizza e installa esclusivamente pezzi di ricambio e materiali di consumo originali o almeno pezzi e materiali di consumo raccomandati e autorizzati dal fabbricante nei casi in cui sia dovuta la garanzia o nel corso della fornitura di prestazioni di manutenzione ai fini della riparazione. Le parti difettose e sostituite diventano proprietà dell'offerente, a meno che ciò non sia consentito dalle politiche di sicurezza delle informazioni e di protezione dei dati del beneficiario. In questo caso, le parti difettose e sostituite rimangono di proprietà del beneficiario, senza costi aggiuntivi.

**30.3** In caso di guasto, l'offerente interviene, su richiesta del beneficiario, per determinarne la causa e ciò anche se il guasto è causato dall'interazione di più sistemi o componenti. Se l'offerente dimostra che il guasto non è stato causato dall'hardware oggetto di manutenzione, queste prestazioni vengono fatturate separatamente.

## 31 Garanzia aggiuntiva per i software

**31.1** L'offerente garantisce che il software venga consegnato privo di routine software potenzialmente dannose e che prima della consegna ha effettuato un controllo di qualità in tal senso secondo le modalità di mercato. Su richiesta, l'offerente deve fornire al beneficiario un rapporto di controllo corrispondente.

**31.2** L'offerente garantisce inoltre che il software da lui fornito è privo di funzioni che mettono a rischio la sicurezza dei dati e delle informazioni o l'operatività e la disponibilità di altri software e infrastrutture, quali per esempio:

- a. funzioni per la rimozione o l'estrazione indesiderata di dati personali e informazioni;
- b. funzioni per la modifica o la manipolazione indesiderata di dati personali e informazioni o della logica del processo; oppure
- c. funzioni per l'introduzione indesiderata di dati personali e informazioni o estensioni delle funzionalità indesiderate. Una funzione si considera indesiderata se non è stata richiesta dal beneficiario, né offerta dall'offerente con una descrizione concreta della funzione, né espressamente autorizzata («opt-in») dal beneficiario in singoli casi.

**31.3** I requisiti di cui sopra si applicano indipendentemente dal fatto che il software sia standard o individuale e dal modo in cui il software viene messo a disposizione del beneficiario. Essi si applicano parimenti ai casi in cui il software è messo a disposizione temporaneamente o per una breve durata, per esempio a scopo di test.

## 32 Cura dei software

**32.1** La cura dei software comprende l'eliminazione delle lacune di sicurezza, la correzione di altri errori, l'adeguamento e l'ulteriore sviluppo dei programmi nonché la fornitura di nuove release e patch. Qualsiasi estensione delle funzionalità comporta una fatturazione separata, se concordato contrattualmente dalle parti.

**32.2** In caso di guasto, l'offerente interviene, su richiesta del beneficiario, per determinarne la causa e ciò anche se il guasto è causato dall'interazione di più sistemi o componenti. Se l'offerente dimostra che il guasto non è stato provocato dal software che mantiene o cura, queste prestazioni vengono fatturate separatamente.

**32.3** Inoltre, per quanto possibile e previa richiesta del beneficiario, l'offerente elimina, in cambio di una retribuzione prestabilita, i guasti dovuti a circostanze esterne di cui rispondono il beneficiario o terzi.

**32.4** Il beneficiario non è tenuto a riprendere ogni nuovo stato del software. In questo caso, l'offerente ha il diritto, una volta scaduto un adeguato termine transitorio, di cessare la fornitura delle prestazioni di cura per gli stati precedenti del software. Salvo diverso accordo tra le parti contraenti, tale termine è di 12 mesi.

### **33 Orario operativo, tempi di reazione e di eliminazione del guasto, disponibilità**

**33.1** Durante l'orario operativo, l'offerente riceve le segnalazioni dei guasti del beneficiario e fornisce le sue prestazioni (p. es. manutenzione e cura, supporto, sorveglianza del sistema). Durante l'orario operativo, il tempo di reazione si estende dalla segnalazione del guasto all'inizio del processo di riparazione. Per quanto riguarda il tempo di eliminazione del guasto, esso si estende dalla segnalazione del guasto alla conclusione del processo di riparazione.

**33.2** Salvo accordo contrario tra le parti contraenti, a. l'orario operativo decorre dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 ora dell'Europa centrale o orario estivo dell'Europa centrale (esclusi i giorni festivi legali e del luogo di esecuzione della prestazione); b. il tempo di reazione è di 4 ore.

**33.3** L'offerente inizia a riparare il guasto durante il tempo di reazione e termina la riparazione nel tempo di eliminazione del guasto, che sarà eventualmente concordato secondo una classificazione inclusa se necessario nel documento contrattuale.

**33.4** Su richiesta del beneficiario, l'offerente fornisce le proprie prestazioni anche al di fuori dell'orario operativo, contro retribuzione separata.

**33.5** La disponibilità delle prestazioni TIC è regolata dal documento contrattuale. In caso contrario le prestazioni automatizzate fornite attraverso una rete devono presentare una disponibilità del 99,80 per cento per trimestre 24 ore su 24. Questo significa che esse possono essere indisponibili al massimo 4,4 ore ogni trimestre, comprese eventuali interruzioni per manutenzione prevedibili. L'offerente imposterà le interruzioni per manutenzione prevedibili al di fuori dell'orario operativo e ne informerà il beneficiario il più presto possibile.

### **34 Disdetta**

**34.1** Se un contratto (p. es. di manutenzione o cura, di supporto, di outsourcing, di servizi online, di comunicazione) risulta concluso per una durata indeterminata, riservata un'eventuale durata minima prestabilita o diverse modalità di disdetta, si applica quanto segue: il contratto può essere disdetto in qualsiasi momento, il termine di disdetta per l'offerente è di 12 mesi e per il beneficiario di 3 mesi. Riservato l'accordo sull'adeguamento della retribuzione, la disdetta può riguardare anche singole parti del contratto.

**34.2** Le retribuzioni pagate in anticipo vengono rimborsate pro rata temporis.

**34.3** In caso di violazione grave del contratto a opera di una parte contraente, i contratti conclusi per una durata determinata o indeterminata possono essere disdetti in qualsiasi momento e senza preavviso dalla parte contraente esente da colpa. La retribuzione viene dunque calcolata pro rata temporis oppure, in caso di retribuzione unica, proporzionalmente su una base di 60 mesi. Le pretese di risarcimento dei danni sono riservate.

**34.4** Se necessarie, ulteriori modalità di cessazione del contratto devono essere concordate.

### **35 Personale a prestito, mandati a persone fisiche**

**35.1** La fornitura di personale a prestito, se avviene a titolo professionale, sottostà alla legge federale del 6 ottobre 1989 sul collocamento e il personale a prestito (legge sul collocamento, LC; RS 823.11). L'offerente si assicura che le persone impiegate dispongano delle autorizzazioni richieste e che i necessari contratti siano stati conclusi.

Egli provvede alle necessarie notifiche alle assicurazioni sociali e presenta, su richiesta del beneficiario, i relativi giustificativi.

**35.2** Nel quadro della fornitura di personale a prestito, l'offerente è responsabile della scelta e della verifica diligenti e rigorose (per quanto riguarda le attitudini professionali e personali) delle persone messe a disposizione del beneficiario. Il beneficiario è responsabile dell'esattezza e dell'adeguatezza dei mandati conferiti alle persone messe a disposizione, così come della sorveglianza e del controllo delle prestazioni oggetto della fornitura.

**35.3** Se l'offerente è una persona fisica, egli è tenuto, al momento della presentazione dell'offerta, a dimostrare di essere affiliato a una cassa di compensazione in qualità di indipendente. Il beneficiario non è tenuto a versare prestazioni sociali (assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti, assicurazione invalidità, assicurazione contro la disoccupazione ecc.) né altre indennità, in particolare per infortunio, malattia, invalidità o decesso.

**35.4** Se una delle persone messe a disposizione o una persona fisica incaricata di un mandato esercita un'altra attività professionale suscettibile di influenzare l'esecuzione del contratto, per tale attività è necessario il consenso preventivo del beneficiario. Qualsiasi assenza prevedibile deve essere immediatamente comunicata al beneficiario.