



Condizioni generali di contratto per la manutenzione di hardware e per l'assistenza di software Edizione gennaio 2004

1 Campo d'applicazione e validità

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) disciplinano la stipulazione, il contenuto e l'esecuzione di contratti per la manutenzione di hardware e per l'assistenza di software.

1.2 Il committente indica nella richiesta d'offerta le CGC applicabili. Tali condizioni sono considerate accettate quando il fornitore presenta un'offerta scritta.

1.3 Deroghe alle CGC sono citate espressamente come tali nel capitolato d'oneri, rispettivamente nell'offerta e, per essere valide, devono essere menzionate nel contratto.

2 Offerta

2.1 L'offerta e le relative dimostrazioni sono gratuite.

2.2 Se l'offerta differisce dalla richiesta d'offerta del committente, il fornitore deve indicarlo esplicitamente.

2.3 Se l'offerta non prevede diversamente, il fornitore resta impegnato con la sua offerta per 3 mesi dalla data della stessa.

2.4 Fino alla sottoscrizione del contratto o all'accettazione scritta dell'offerta (ordinazione) le parti possono recedere dalle trattative contrattuali senza subire conseguenze finanziarie. Rimane riservato quanto stabilito al punto 2.3.

3 Prestazioni

3.1 Il tipo e l'estensione delle prestazioni di manutenzione e assistenza corrispondono all'offerta accettata o sono definiti nel contratto, che cita anche i servizi da contattare e può far riferimento ad altri documenti.

3.2 La manutenzione di hardware comprende la messa in esercizio - eliminazione di guasti e correzione di errori per ristabilire il corretto funzionamento - tramite riparazione e sostituzione delle parti difettose, come pure l'introduzione di migliorie tecniche. Una manutenzione (controlli preventivi per mantenere un corretto funzionamento) viene eseguita se ciò è indicato secondo le disposizioni di fabbricazione del costruttore, lo stato della tecnologia e secondo esperienza. I pezzi sostituiti divengono proprietà del fornitore.

3.3 L'assistenza di software comprende la correzione di errori, l'adeguamento e lo sviluppo dei

programmi (nuove versioni). Possono inoltre essere chiesti ampliamenti funzionali contro remunerazione.

3.4 Su richiesta, il fornitore partecipa alla ricerca delle cause di guasti, anche se il disturbo deriva dall'esplicazione contemporanea di effetti di più sistemi o componenti. Se il fornitore costata che il guasto non è causato da hardware o software per i quali ha assunto la manutenzione e l'assistenza, le prestazioni vengono remunerate separatamente.

3.5 Su richiesta e remunerazione separata, il fornitore si occupa pure della soppressione di guasti dovuti a circostanze per le quali il committente o terzi sono tenuti a rispondere.

3.6 Il fornitore informa il committente sulle migliori tecniche e gli sviluppi dei prodotti per i quali si è assunto la manutenzione o l'assistenza. In particolare, lo informa sulle conseguenze che avrebbe la loro introduzione per l'infrastruttura esistente e la leggibilità dei dati.

3.7 Solo previo consenso esplicito del committente, il fornitore può introdurre migliori tecniche e fornire o installare prodotti più perfezionati, ad eccezione di migliorie tecniche in funzione della sicurezza di persone e cose. Il committente può rinunciare all'introduzione di migliorie tecniche o all'installazione di nuove versioni.

3.8 Il fornitore tiene a disposizione per la messa in esercizio una quantità sufficiente di materiale di rimpiazzo, di lavoro e di misurazione, di qualità ineccepibile.

3.9 Il committente, prima di richiedere prestazioni di assistenza, applica i mezzi ausiliari che, in ogni caso, gli sono stati messi a disposizione dal fornitore per delimitare i problemi e diagnosticare gli errori.

4 Disponibilità, tempo di reazione e di eliminazione dei guasti

4.1 Il fornitore riceve segnalazioni di guasti e fornisce le sue prestazioni di manutenzione e assistenza, durante l'orario di disponibilità stabilito al punto 4.2. Il tempo di reazione è il tempo che passa dalla segnalazione di un guasto all'inizio dei lavori di messa in esercizio, nel quadro dell'orario di disponibilità. Quale tempo per l'eliminazione di guasti è considerato il tempo che trascorre dalla ricezione di una segnalazione di un guasto fino alla conclusione dei lavori e rimessa in esercizio.

4.2 Se non viene concordato diversamente, la disponibilità del fornitore è la seguente:
- dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle 17.00 (esclusi i giorni festivi generali e locali)
- il tempo di reazione è di 4 ore.

4.3 Il fornitore inizia i lavori di messa in esercizio dell'hardware o del software entro il tempo di reazione e li porta a conclusione entro un termine dell'eliminazione del guasto da concordare in ogni caso. Su richiesta del committente, e contro remunerazione separata, il fornitore svolge le sue prestazioni anche al di fuori dell'orario di disponibilità.

5 Documentazione, verbali e rapporti

5.1 Il fornitore aggiorna nella misura del necessario la documentazione dell'hardware e del software.

5.2 Il fornitore redige un verbale degli interventi di manutenzione e di assistenza e, se richiesto, lo mette a disposizione del committente. Il verbale contiene tutte le informazioni essenziali per continuare l'attività.

5.3 Se la messa in esercizio viene indennizzata in base ai costi effettivi, il committente riceve un rapporto che cita la data, il genere e la durata dell'intervento. Questo rapporto deve essere sottoscritto da entrambe le parti.

6 Esecuzione

6.1 Il fornitore assicura una esecuzione accurata ed efficace delle sue prestazioni. Egli rende edotto il committente su circostanze che facilitano notevolmente, rendono più economici oppure aggravano o rendono addirittura impossibili gli interventi di manutenzione e assistenza.

6.2 Se il committente ne ha il diritto, egli mette a disposizione del fornitore, se necessario, il codice sorgente, la documentazione del sistema, come pure altri documenti relativi al sistema.

6.3 Il committente assicura al fornitore il necessario accesso ai suoi locali e gli procura, previo accordo, l'allacciamento alla corrente elettrica e altri raccordi.

6.4 Per la manutenzione e l'assistenza, il fornitore impiega unicamente personale specializzato, accuratamente formato, pratico dei sistemi di hardware e software in questione. Egli dispone affinché il suo personale rispetti l'ordinamento aziendale del committente ed in particolare le direttive per l'accesso, nella misura in cui queste direttive gli siano state comunicate per scritto prima della conclusione del contratto o vengano concordate successivamente.

6.5 Prima di iniziare i lavori, il fornitore si accerta che sia stato effettuato un adeguato salvataggio dei dati.

7 Rimunerazione

7.1 Il fornitore fornisce le sue prestazioni ad un prezzo fisso unico o ricorrente, o sulla base dei costi effettivi. Nella sua offerta, egli comunica le voci di costo e i prezzi unitari.

7.2 La remunerazione copre tutte le prestazioni necessarie al corretto adempimento del contratto, in particolare i costi per i pezzi di ricambio, i costi d'installazione e per la documentazione, i costi d'imballaggio, di trasporto, di trasferta, d'assicurazione, le spese e i costi per l'eliminazione dei pezzi sostituiti, come pure i pubblici tributi vigenti al momento della sottoscrizione del contratto (IVA compresa) e la tassa anticipata per il riciclaggio. Quest'ultime possono essere indicate separatamente.

7.3 Qualora il fornitore offra degli sconti sulle sue prestazioni e più unità amministrative del committente concludano dei contratti per delle prestazioni analoghe, per il calcolo degli sconti vengono sommate tutte le prestazioni.

7.4 Il fornitore può chiedere un giustificato adeguamento della remunerazione ricorrente all'inizio di un anno civile, osservando un termine di preavviso di tre mesi, al massimo però nei limiti dell'evoluzione dell'indice nazionale dei prezzi al consumo in Svizzera.

7.5 Se non è stato convenuto diversamente, la fatturazione avviene come segue:

- nel caso di remunerazione periodica, fatturazione trimestrale con pagamento anticipato;
 - nel caso di remunerazione unica, con fattura al momento in cui entra in vigore il contratto;
 - nel caso di remunerazione in base ai costi effettivi, la fattura è emessa dopo la fornitura delle prestazioni.
- Le fatture sono esigibili entro 30 giorni dalla data di ricezione.

7.6 Dopo la scadenza della garanzia, la manutenzione e l'assistenza da parte del fornitore sono a pagamento e vengono remunerate alle normali condizioni di mercato.

8 Modifiche del contratto

8.1 Il committente può chiedere al fornitore la modifica delle prestazioni concordate. Il fornitore comunica, entro un mese, al committente, per scritto, se e a quali condizioni la modifica può essere apportata. Il committente decide, pure lui entro un mese, se la modifica è da realizzare.

8.2 In assenza di accordi contrari, durante l'esame della proposta di modifica, il fornitore è tenuto a continuare i suoi lavori come da contratto.

8.3 La modifica delle prestazioni ed eventuali adeguamenti della remunerazione, dei termini e di altri punti del contratto sono fissati per scritto, prima dell'esecuzione, in un'appendice al contratto.

9 Tutela del segreto e protezione dei dati

9.1 Le parti contrattuali si impegnano al rispetto del segreto sui fatti e sui dati che non siano notori o accessibili al pubblico. Questo obbligo deve essere imposto anche ai terzi incaricati. In caso di dubbio, fatti e dati devono essere trattati confidenzialmente. Questo obbligo a rispettare il segreto sussiste già prima della stipulazione del contratto e continua a sussistere dopo la conclusione del rapporto contrattuale, rispettivamente dopo l'adempimento della prestazione concordata. Resta riservato l'obbligo legale d'informazione.

9.2 Il fornitore può rendere noto, a potenziali terzi incaricati, oggetto e contenuti essenziali della richiesta d'offerta.

9.3 Pubblicità e pubblicazioni che si riferiscono a delle prestazioni specifiche, necessitano del consenso scritto dell'altra parte contrattuale.

9.4 Se una parte contrattuale, o un terzo incaricato, viola il presente obbligo di rispetto del segreto, essa è tenuta a versare all'altra parte contrattuale una pena convenzionale, salvo che essa dimostri che nessuna colpa è imputabile ad essa o al terzo incaricato. La pena convenzionale corrisponde, per ogni caso, alla remunerazione annua al momento della violazione, al massimo però 50'000.- franchi per caso. Il pagamento della pena convenzionale non libera dagli obblighi di tutela del segreto. Restano riservati i diritti di risarcimento dei danni; la pena convenzionale è computata sul risarcimento dei danni dovuto.

9.5 Le disposizioni vigenti sulla protezione dei dati devono essere osservate. Disposizioni supplementari per la protezione e la sicurezza dei dati devono essere concordate.

10 Mora

10.1 Se le parti contrattuali non osservano i termini comminatori stabiliti per contratto, esse sono in mora senza altro avviso. Per altri termini esse sono considerate in mora solo dopo un'ingiunzione e previa concessione di un'adeguata proroga del termine.

10.2 Una pena convenzionale è dovuta se ciò è stato convenuto nel contratto. In questo caso la pena convenzionale è dovuta anche quando le prestazioni sono accettate senza riserva. Il pagamento di una eventuale pena convenzionale non libera il fornitore dagli altri obblighi contrattuali; restano riservati i diritti di risarcimento dei danni e la pena convenzionale viene computata su un eventuale risarcimento dei danni dovuto.

11 Prestazioni di garanzia

11.1 Il fornitore garantisce che le sue prestazioni corrispondono ai requisiti convenuti e a quelli che il committente può presupporre, in buona fede, anche senza speciale accordo, in linea con lo stato attuale della tecnica.

11.2 In caso di difetto, il committente può dapprima chiedere solo una riparazione gratuita. Il fornitore corregge il difetto entro un termine adeguato assumendosene interamente le spese.

11.3 Se il fornitore non ha effettuato la riparazione richiesta o non l'ha effettuata tempestivamente o efficacemente, il committente può apportare una riduzione della remunerazione concordata corrispondente al minor valore. In caso di difetti rilevanti, in alternativa, può recedere dal contratto o, richiedere la documentazione necessaria (in particolare il codice sorgente) – ammesso che il fornitore ne disponga e che non vi siano disposizioni legali o contrattuali contrarie – e prendere, egli stesso, le misure necessarie o far eseguire la riparazione da terzi.

Un difetto è considerato rilevante quando, per causa sua, la soluzione non può essere sfruttata in una funzione essenziale.

11.4 Le prestazioni di garanzia (secondo i punti da 11.1 a 11.3) cadono in prescrizione un anno dopo l'accettazione dell'intervento di manutenzione o di assistenza. I difetti devono essere denunciati immediatamente dopo la loro scoperta.

I diritti di garanzia per difetti sottaciuti in modo doloso possono essere fatti valere durante un periodo di dieci anni a contare dall'esecuzione.

11.5 Prestazioni di garanzia divergenti, applicabili a dei prodotti di terzi, devono essere specificate nel contratto.

12 Diritti di protezione

12.1 I diritti di protezione vengono ceduti integralmente e dal momento della loro origine, a colui che risulta quale avente diritto secondo il contratto di fornitura. Il fornitore garantisce contrattualmente che al personale da lui impiegato e al personale impiegato da terzi incaricati non spettano diritti d'autore sui risultati del lavoro.

12.2 Il fornitore garantisce che, con la sua offerta e le sue prestazioni, non viola diritti di protezione di terzi riconosciuti in Svizzera.

12.3 Il fornitore oppone, a proprio costo e rischio, le pretese di terzi per violazione di diritti di protezione. Il committente comunica, per scritto e senza indugio, tali pretese al fornitore e gli cede l'esclusiva conduzione di un possibile processo e l'assunzione delle misure necessarie per la definizione giudiziale o extragiudiziale della lite. A queste condizioni, il fornitore assume i costi e le prestazioni di risarcimento dei danni addebitati al committente.

12.4 Se viene introdotta un'azione per violazione di diritti di protezione o se vengono chieste misure provvisoriale, il fornitore può, a proprie spese e a sua scelta, procurare questo diritto al committente oppure sostituirlo con un altro che adempie i requisiti essenziali del contratto oppure è tenuto al risarcimento dei danni.

13 Responsabilità per danni

13.1 Una parte contrattuale risponde, nell'ambito del rapporto contrattuale, per i danni cagionati da essa o da un terzo da essa incaricato, salvo che essa dimostri che nessuna colpa è imputabile ad essa o al terzo incaricato. La parte in causa risponde al massimo per l'ammontare del danno cagionato.

13.2 In caso di negligenza lieve, la responsabilità per danni alle persone è illimitata; è al massimo di 1'000'000.- franchi per sinistro per i danni alle cose.

13.3 Se il danno è esclusivamente pecuniario e la negligenza lieve la responsabilità è limitata ai danni effettivi. Per una remunerazione fino a 250'000.- franchi la responsabilità ammonta al massimo a 50'000.- franchi per sinistro. Per una remunerazione superiore a 250'000.- franchi la responsabilità ammonta al 20% della remunerazione, al massimo però 500'000.- franchi per sinistro. È esclusa la responsabilità per il guadagno perso.

13.4 Per rischi elevati sono da concordare clausole speciali.

14 Luogo d'adempimento

Il luogo d'adempimento per le prestazioni del fornitore è il luogo dove sono installati hardware e software.

15 Cessazione del rapporto contrattuale

15.1 Se il contratto di manutenzione e assistenza è stipulato a tempo indeterminato, esso può essere disdetto in ogni momento fatti salvi gli esistenti obblighi di manutenzione e assistenza derivanti da contratti di compravendita di hardware e software. La disdetta può anche limitarsi a determinate parti del contratto, riservata l'intesa sull'adeguamento della remunerazione. Il termine di disdetta per il fornitore è di 6 mesi e per il committente di 2 mesi. Rimunerazioni pagate anticipatamente vengono rimborsate pro rata temporis.

15.2 In caso di grave violazione del contratto, i contratti di manutenzione e assistenza possono essere rescissi in ogni tempo con effetto immediato dalla parte lesa. In questo caso, la remunerazione viene calcolata pro rata temporis, in caso di remunerazione unica, essa viene calcolata proporzionalmente sulla base di una durata dell'intervento di 60 mesi. Restano riservate pretese di risarcimento dei danni.

15.3 Dopo la cessazione del rapporto contrattuale, il fornitore deve riconsegnare al committente, senza esserne richiesto, programmi, documentazione e attrezzature messe a disposizione, come pure i risultati del lavoro convenuto. In modo particolare, se ne ha diritto, il committente riceve il codice sorgente attuale.

15.4 Se necessario, sono concordate altre modalità per la chiusura.

16 Cessione, trasferimento, costituzione in pegno

Diritti e doveri derivanti dal rapporto contrattuale non possono essere ceduti, trasferiti o costituiti in pegno a terzi senza il preventivo accordo scritto della parte contrattuale. Tale consenso non va negato senza motivo. Le singole società all'interno di un gruppo non sono considerate terzi.

17 Documenti contrattuali e ordine di priorità

In caso di disposizioni contraddittorie fra i documenti relativi ad un contratto, il contratto originale ha la preminenza sulle disposizioni delle presenti CGC; le CGC hanno la preminenza sull'offerta e quest'ultima sul capitolato d'onori.

18 Diritto applicabile e foro

18.1 Per tutto quanto non contemplato nel contratto è applicabile il diritto svizzero.

18.2 Le disposizioni del diritto di compravendita di Vienna (Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, stipulata a Vienna il 11 aprile 1980), non sono applicabili.

18.3 Il foro è quello della sede del committente oppure del fornitore, se questi risiede nello stesso Cantone. Il foro è fissato nel contratto.

19 Disposizioni finali

In caso di divergenze d'interpretazione fa stato esclusivamente il testo tedesco delle presenti condizioni generali di contratto.