

Condizioni generali di contratto di BLS SA per servizi informatici complessi

A DISPOSIZIONI INTRODUTTIVE COMUNI

1 Ambito di applicazione e validità

- 1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) regolano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti i relativi a servizi informatici come l'assunzione di personale specializzato, la consulenza, l'assistenza e la formazione.
- 1.2 Sono considerate accettate quando il mandatario presenta un'offerta.
- 1.3 Eventuali modifiche e integrazioni devono essere confermate dal committente per iscritto.

2 Offerta

- 2.1 L'offerta comprensiva di dimostrazione è gratuita, salvo diversa indicazione nella richiesta d'offerta.
- 2.2 Il mandatario redige l'offerta sulla base della richiesta d'offerta. Se l'offerta differisce dalla richiesta d'offerta o dalle CGC del committente, il mandatario lo indica espressamente.
- 2.3 Nell'offerta il mandatario indica l'imposta sul valore aggiunto in modo distinto.
- 2.4 L'offerta è vincolante per il periodo specificato dal committente. Se la richiesta d'offerta o l'offerta non indicano nessun altro termine, il mandatario rimane vincolato per tre mesi dalla data di ricezione dell'offerta.

3 Esecuzione

- 3.1 Il mandatario informa regolarmente il committente riguardo all'andamento dei lavori e gli comunica immediatamente eventuali circostanze che compromettono l'adempimento del contratto.
- 3.2 Il committente concede al mandatario il necessario accesso ai suoi locali. Mette a disposizione la documentazione richiesta e, all'occorrenza, postazioni di lavoro di adeguate. Altri eventuali obblighi di collaborazione del committente sono definiti più precisamente nel documento contrattuale.

4 Impiego di collaboratori

- 4.1 Il mandatario impiega solo collaboratori accuratamente selezionati e debitamente formati; inoltre, sostituisce i collaboratori che non dispongono delle conoscenze specialistiche necessarie o che possono pregiudicare o compromettere l'esecuzione del contratto in altro modo entro un termine utile. Egli presta particolare attenzione all'interesse di continuità del committente.
- 4.2 Il mandatario impiega solo collaboratori che dispongono delle autorizzazioni necessarie per fornire i servizi.
- 4.3 Le parti contraenti si comunicano per iscritto i nomi e le funzioni dei collaboratori impiegati per l'esecuzione del contratto. Impiegano queste persone secondo l'organizzazione del progetto.
- 4.4 Il mandatario sostituisce i collaboratori impiegati solo in presenza del previo consenso scritto del committente. Il committente nega il consenso solo per validi motivi.
- 4.5 Il mandatario si impegna, insieme ai suoi collaboratori, a rispettare le prescrizioni aziendali del committente, in particolare le norme di sicurezza e il regolamento interno. In questo contesto, il mandatario deve osservare in particolare le direttive aziendali del committente relative all'utilizzo consentito di Internet e dei servizi e programmi di posta elettronica, nonché alla gestione consentita di hardware e software informatici. Il committente fornisce tempestivamente le informazioni necessarie. Il mandatario estende questi obblighi anche ai suoi collaboratori, subappaltatori, subfornitori e terzi coinvolti.

5 Ricorso a terzi

- 5.1 Per servizi forniti dai collaboratori del mandatario presso le sedi del committente, il mandatario può ricorrere a terzi (es. fornitori, subappaltatori) per erogare i servizi, solo in presenza del previo

consenso scritto del committente. Egli rimane responsabile dell'erogazione dei servizi previsti dal contratto da parte dei terzi coinvolti e del rispetto delle direttive del committente.

- 5.2 Se non altrimenti concordato, sono escluse sostituzioni.

- 5.3 In caso di difficoltà di pagamento da parte del mandatario, in caso di gravi divergenze tra mandatario e terzi o in presenza di altri motivi importanti, il committente può, dopo aver consultato le parti interessate, pagare direttamente il subappaltatore o il subfornitore o depositare l'importo, in entrambi i casi con effetto liberatorio.

B EROGAZIONE DEI SERVIZI

6. Esecuzione e informazione

- 6.1 Il mandatario si impegna a provvedere ad un'esecuzione diligente, fedele e professionale del contratto e garantisce che tutte le prestazioni erogate corrispondono alle condizioni e alle specifiche contrattuali, allo stato attuale della tecnica come pure alle prescrizioni legali.
- 6.2 Il committente comunica tempestivamente al mandatario tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione del contratto. Altri eventuali obblighi di collaborazione del committente sono concordati in modo esaustivo nel contratto.
- 6.3 Il mandatario informa regolarmente il committente riguardo all'andamento dei lavori e gli comunica immediatamente per iscritto tutti gli eventi e le circostanze da esso accertate o riconoscibili che pregiudicano o compromettono l'adempimento del contratto.
- 6.4 Il committente ha il diritto di controllare l'andamento dell'adempimento del contratto e di richiedere informazioni a proposito.

C DISPOSIZIONI COMPLEMENTARI PER GLI ELEMENTI DELLA PRESTAZIONE CARATTERIZZANTI IL CONTRATTO D'OPERA

7 Documentazione e istruzione

- 7.1 Il mandatario fornisce al committente, in forma elettronica o cartacea, unitamente alla prestazione concordata, una documentazione completa e riproducibile nelle lingue e nelle quantità definite per contratto.
- 7.2 Il committente può copiare, utilizzare e mettere a disposizione di terzi la documentazione per lo scopo previsto dal contratto, se questo è necessario per i servizi del committente.
- 7.3 Se concordato, il mandatario fornisce l'istruzione iniziale, da definire in termini di entità e destinatari, applicando un compenso separato.

8 Modifiche alle prestazioni

- 8.1 Le parti possono richiedere in ogni momento per iscritto modifiche alla prestazione.
- 8.2 Se il committente desidera una modifica, il mandatario gli comunica per iscritto entro 20 giorni lavorativi se la modifica è possibile e quali sono i suoi effetti sulle prestazioni da erogare, sul compenso e sulle scadenze. Il mandatario non può rifiutare di accettare una richiesta di modifica del committente se la modifica risulta oggettivamente possibile e se il carattere generale delle prestazioni da erogare rimane invariato. Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, il committente decide se la modifica deve essere adottata o meno.
- 8.3 Se il mandatario desidera una modifica, il committente può accettare o rifiutare una relativa richiesta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.
- 8.4 Eventuali modifiche, in particolare quelle che riguardano l'entità delle prestazioni, il compenso e le scadenze, devono essere

stabilite per iscritto in un'appendice al contratto prima della loro attuazione.

- 8.5 Durante la verifica delle proposte di modifica il mandatario procede nel suo lavoro come previsto, a meno che il committente non lo istruisca altrimenti.

9 Collaudo

- 9.1 Il mandatario informa tempestivamente il committente in merito all'ultimazione della prestazione concordata.

- 9.2 Il committente verifica la prestazione entro un termine ritenuto congruo nel settore e segnala eventuali difetti al mandatario.

- 9.3 In presenza di difetti minori, il collaudo si tiene comunque al termine della verifica. Se il difetto è sostanziale, le prestazioni erogate non vengono collaudate. Le pretese a disposizione del committente nei due casi sono disciplinate al punto 10.

- 9.4 Se, nonostante diffida, il committente non esegue la verifica entro un congruo termine supplementare, la prestazione è considerata collaudata.

10 Garanzia

- 10.1 Il mandatario assicura che i servizi erogati presentano le caratteristiche concordate e garantite, nonché le caratteristiche che il committente potrebbe presupporre in buona fede anche senza un accordo speciale. La responsabilità del mandatario decade qualora la colpa ricada sul committente.

- 10.2 Il mandatario garantisce inoltre di consegnare l'opera realizzata nel quadro del contratto con tutte le proprietà concordate, garantite e assunte in buona fede per l'uso conforme a quanto disposto, e che queste rispettano le prescrizioni di legge pertinenti.

- 10.3 Il mandatario offre una garanzia di 24 mesi dalla consegna o dal ricevimento dei servizi erogati interamente come da contratto. Durante il periodo di garanzia, il ricorso in garanzia per vizi è possibile in qualsiasi momento. Anche dopo la scadenza del periodo di garanzia, il mandatario è tenuto a soddisfare le richieste derivanti dai seguenti diritti del committente per i vizi, purché i vizi siano stati notificati per iscritto entro il periodo di garanzia.

- 10.4 Il mandatario garantisce di avere, insieme ai terzi cui ha fatto ricorso, tutti i diritti per erogare i suoi servizi secondo quanto previsto dal contratto. In particolare, ha il diritto di concedere al committente i diritti sui risultati del lavoro nella misura concordata nel contratto.

- 10.5 Tutti i documenti forniti dal committente al mandatario, compresi quelli in formato elettronico, possono essere utilizzati e copiati esclusivamente per la fornitura della prestazione. A questo proposito, il committente garantisce che l'uso dei documenti da parte del mandatario non viola alcun diritto di proprietà di terzi.

- 10.6 In caso di vizio, il committente può scegliere di richiedere l'eliminazione dei vizi o la deduzione dal compenso corrispondente al valore ridotto. In caso di vizi sostanziali, il committente può recedere dal contratto. Se il vizio riguarda i supporti dati o la documentazione forniti dal mandatario, il committente ha anche diritto a una consegna sostitutiva senza difetti.

- 10.7 Se il committente esige l'eliminazione dei vizi o una fornitura sostitutiva, il mandatario elimina il vizio entro i termini indicati, assumendosi i costi derivanti. Se i vizi possono essere eliminati solo con la rifabbricazione, il diritto di rettifica include anche il diritto alla rifabbricazione.

- 10.8 Se il mandatario non ha portato a termine con successo l'eliminazione dei vizi o la fornitura sostitutiva, il committente può, a sua discrezione:
- fare richiesta di una deduzione dal compenso corrispondente al valore ridotto;
 - chiedere, se non in contrasto con disposizioni legali o contrattuali, la restituzione dei documenti necessari (in particolare il codice sorgente) e adottare direttamente le misure necessarie o farle eseguire da una terza parte a spese e a rischio del mandatario;

- recedere dal contratto.

- 10.9 In caso di danni causati da un vizio, il mandatario è responsabile anche del relativo risarcimento ai sensi del punto 18.

D DISPOSIZIONI COMUNI

11 Luogo d'esecuzione

Il committente definisce il luogo d'esecuzione. Se non altrimenti concordato, il luogo d'esecuzione corrisponde al luogo di consegna.

12 Indennità

- 12.1 Il mandatario eroga i servizi a prezzi fissi o in base alle spese sostenute con un limite massimo di compenso (tetto di spesa). Nella sua offerta specifica tipologie di costo e tariffe. Eventuali aumenti del tetto di spesa devono essere concordati per iscritto tra le parti in un'appendice. Al raggiungimento dei 2/3 del tetto di spesa, il mandatario segnala al committente un possibile superamento. Se tale obbligo non viene rispettato, il superamento del tetto di spesa è a carico del fornitore.

- 12.2 Il compenso pattuito copre tutte le prestazioni necessarie per la corretta esecuzione del contratto. Il compenso copre in particolare il trasferimento di diritti, tutti i costi della documentazione e del materiale, così come tutte le prestazioni sociali o altre prestazioni d'indennità per malattia, invalidità e morte, gli oneri pubblici (es. imposta sul valore aggiunto) e le spese.

- 12.3 Il compenso è dovuto secondo il piano di pagamento o, in assenza di questo, dopo che le prestazioni sono state erogate. Quando il compenso è dovuto, il mandatario emette la relativa fattura. L'imposta di valore aggiunto deve essere indicata in modo distinto. Salvo accordi diversi, le fatture sono pagabili entro 30 giorni dalla data della fattura.

- 12.4 Se si concordano pagamenti parziali (pagamenti rateali), il committente può richiedere una garanzia al mandatario.

- 12.5 Il compenso è adeguato al rincaro solo qualora ciò sia previsto dal contratto.

13 Mora

- 13.1 In caso di violazione delle scadenze fissate per contratto (operazioni con data di scadenza), le parti cadono direttamente in mora, nei restanti casi dopo sollecito.

- 13.2 **Se il mandatario cade in mora, deve corrispondere una pena convenzionale, a meno che non provi di non avere colpa. La pena convenzionale ammonta all'1‰ per ogni giorno di ritardo, ma ad un massimo del 10% del compenso totale. Inoltre, è dovuta anche quando i servizi sono accettati con riserva. Il pagamento della pena convenzionale non esenta il mandatario dagli altri obblighi contrattuali; essa viene dedotta da un eventuale risarcimento.**

14 Tutela della riservatezza

- 14.1 Le parti trattano con la massima riservatezza tutti i fatti e le informazioni che non siano manifesti o di dominio pubblico. In caso di dubbio, i fatti e le informazioni devono essere trattati con riservatezza. Le parti si impegnano altresì a prendere tutte le precauzioni economicamente accettabili, nonché possibili dal punto di vista tecnico e organizzativo, affinché i fatti e le informazioni confidenziali siano protetti efficacemente contro ogni accesso e presa di conoscenza da parte di terzi non autorizzati.

- 14.2 Quest'obbligo di riservatezza è già vigente prima della stipula del contratto e vale anche dopo la fine del rapporto contrattuale.

- 14.3 La trasmissione di informazioni confidenziali da parte del committente all'interno del proprio gruppo o a terzi consultati non costituisce alcuna violazione dell'obbligo di riservatezza. Per il mandatario ciò è applicabile nella misura in cui tale trasmissione sia necessaria per l'adempimento del contratto o se le disposizioni del contratto sono trasmesse all'interno del gruppo. Sono considerate società del gruppo le società che il committente controlla direttamente (filiali) o indirettamente (filiali di secondo level-

lo) al momento della stipula del contratto, dove per controllo si intende una partecipazione al capitale superiore al 50%. Anche BLS Netz AG è considerata una società del gruppo.

14.4 Senza il consenso scritto del committente, il mandatario non può pubblicizzare la collaborazione presente o passata con il committente, e non può indicare il committente tra le referenze.

14.5 Le parti estendono l'obbligo di riservatezza anche ai propri collaboratori, subappaltatori, subfornitori e terzi coinvolti.

14.6 **Se una delle parti contraenti viola il suddetto obbligo di riservatezza è tenuta a corrispondere alla controparte una pena convenzionale, a meno che non provi di non avere colpa. La pena convenzionale è pari al 10% del compenso complessivo, per un massimo di CHF 50 000.– per caso. Il pagamento della pena convenzionale non esenta dall'obbligo di riservatezza, tuttavia viene dedotta da un eventuale risarcimento.**

15 Protezione e sicurezza dei dati

15.1 Le parti contraenti si impegnano a rispettare le disposizioni della Legge federale sulla protezione dei dati. Esse si impegnano a prendere le precauzioni economicamente ragionevoli, nonché possibili a livello tecnico e organizzativo, affinché i dati emersi nel corso dello svolgimento del contratto siano protetti efficacemente contro ogni presa di conoscenza da parte di terzi non autorizzati.

15.2 I dati personali possono essere elaborati per lo scopo e nella misura richiesti per l'adempimento e l'esecuzione del contratto. In questa misura e per questo scopo, i dati personali possono essere trasmessi anche a un'impresa collegata a una delle parti contraenti, in Svizzera o all'estero, purché siano rispettati i requisiti previsti dalla Legge svizzera sulla protezione dei dati.

15.3 Le parti estendono questi obblighi anche ai propri collaboratori, subappaltatori, subfornitori e terzi coinvolti per l'adempimento del contratto.

16 Diritti di protezione

16.1 Salvo disposizioni contrattuali contrarie, tutti i diritti di protezione (diritti immateriali e diritti affini acquisiti o in corso di acquisizione) sui risultati del lavoro sono di proprietà del committente. Sono fatti salvi i diritti della personalità derivanti dai diritti immateriali, se tali diritti non sono trasferibili per legge. Entrambe le parti rimangono autorizzate a utilizzare e disporre di idee, processi e metodi che non sono protetti dalla legge.

16.2 Il committente può disporre di tutti i risultati del lavoro senza limitazioni relativamente al tempo, allo spazio e al contenuto. La facoltà di disporre dell'opera si estende a tutti i possibili diritti di utilizzazione attuali e futuri, segnatamente allo sfruttamento, alla pubblicazione, all'alienazione e alla trasformazione. La trasformazione comprende in particolare la modifica, l'ulteriore elaborazione e l'utilizzazione finalizzata a produrre nuovi risultati. Il committente può su base contrattuale concedere al mandatario i diritti di utilizzazione di tali risultati.

16.3 Il committente dispone di un diritto di utilizzazione dei diritti di protezione preesistenti relativi ai risultati del lavoro che è trasferibile, non esclusivo, illimitato nel tempo, nello spazio e nel contenuto e che gli permette di utilizzare e di disporre dei risultati del lavoro ai sensi del punto 16.2. Il mandatario si impegna a non costituire alcun diritto su questi diritti di protezione preesistenti che sia opponibile alle possibilità di utilizzazione accordate al committente. In particolare si impegna a trasferire o a concedere in licenza questi diritti di protezione soltanto su riserva dei diritti di utilizzazione del committente.

17 Violazione di diritti di protezione

17.1 Il mandatario si difende immediatamente da rivendicazioni di terzi per violazione dei diritti di protezione a proprie spese e a proprio rischio. Se una terza parte avvia un procedimento legale contro il mandatario, quest'ultimo deve informare immediatamente per iscritto il committente.

17.2 Se il terzo fa valere le pretese direttamente contro il committente, il mandatario partecipa alla controversia alla prima richiesta del committente secondo le possibilità del codice di procedura pertinente. Il mandatario è tenuto ad assumersi tutte le spese (incl. prestazioni di risarcimento) sostenute dal committente a causa della controversia e di un'eventuale risoluzione extragiudiziale della vertenza. In caso di un accordo extragiudiziale, il mandatario si assume il pagamento concordato a tale terzo solo se previamente concordato.

17.3 Se l'uso dei servizi è impedito totalmente o parzialmente al committente a causa di rivendicazioni di diritti di protezione, il mandatario può scegliere di sostituire l'hardware dovuto (incl. il relativo software operativo) con un altro o di modificare i suoi servizi in modo che non violino diritti di terzi e soddisfino comunque l'entità delle prestazioni stabilite per contratto, oppure di procurarsi a proprie spese una licenza da terzi. Se il mandatario non adotta nessuna di queste opzioni entro un periodo di tempo adeguato, il committente può recedere dal contratto con effetto immediato. Il mandatario deve indennizzare il committente nel quadro delle disposizioni al punto 12. Se il committente è responsabile della violazione del diritto di protezione, sono escluse rivendicazioni nei confronti del mandatario.

18 Responsabilità

18.1 Le parti sono responsabili di tutti i danni causati alla controparte, se non possono dimostrare di non avere colpa. La responsabilità per danni alle persone è illimitata. In ogni caso, la responsabilità è limitata al danno effettivo e provato. Se non altrimenti previsto dal contratto, la responsabilità per colpa lieve ammonta al massimo a CHF 1 milione per contratto. La responsabilità per la perdita di profitto è esclusa.

18.2 Ai sensi del punto 18.1, le parti rispondono della propria condotta e della condotta dei loro collaboratori e di altre persone ausiliarie nonché di terzi da loro coinvolti per l'esecuzione del contratto (es. fornitori, subappaltatori, sostituti).

18.3 Il mandatario dispone di un'assicurazione di responsabilità civile di importo pari ad almeno CHF 5 milioni per sinistro all'anno per danni a persone, cose e per eventuali danni patrimoniali da essi derivanti.

19 Disdetta

19.1 Le parti contraenti possono disdire il rapporto contrattuale in qualsiasi momento.

19.2 Restano salve le richieste di risarcimento danni dovute alla risoluzione intempestiva del contratto. La responsabilità per la perdita di profitto è esclusa.

20 Disposizioni in materia di protezione del lavoro, condizioni di lavoro, parità salariale fra donna e uomo e corporate social responsibility

20.1 Per le prestazioni in Svizzera, il fornitore si impegna a garantire le disposizioni di protezione del lavoro e le condizioni di lavoro presso il luogo della prestazione nonché la parità salariale fra donna e uomo. Per le prestazioni all'estero, il fornitore si impegna a rispettare le convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL).

20.2 BLS SA ha l'obbligo di fornire una relazione annuale sugli aspetti extrafinanziari ai sensi dell'art. 964a e segg. CO. L'azienda e le società a essa affiliate (compresa BLS Netz AG) sono soggette agli obblighi di due diligence e di rendicontazione in materia di minerali e metalli provenienti da aree di conflitto e di lavoro minorile ai sensi dell'art. 964j e segg. CO. Il mandatario si impegna a fornire le informazioni richieste da BLS ai fini dell'adempimento di tali obblighi in modo completo e per iscritto entro il termine stabilito e a rispettare egli stesso i suddetti obblighi, nella misura in cui ne è soggetto.

20.3 Il fornitore si impegna a estendere questi obblighi anche a terzi coinvolti.

20.4 **In caso di violazione di tali obblighi, il fornitore corrisponde una pena convenzionale al committente. La pena convenzionale corrisponde al 10% del compenso annuale o**

dell'intero compenso, in caso di compenso unico, per ogni caso e ha un importo minimo di CHF 3000.– e un importo massimo di CHF 100 000.–.

21 Assicurazioni sociali

- 21.1 Il mandatario non è legato al committente da un rapporto di lavoro ed è responsabile direttamente per il conteggio dei contributi di assicurazione sociale dovuti.
- 21.2 Il committente non risponde in nessun momento delle prestazioni sociali (AVS/AI/AD ecc.) o altre prestazioni di indennità, in particolare per vacanze, infortunio, malattia, invalidità e morte.
- 21.3 Nel caso in cui il committente venga successivamente perseguito relativamente alle prestazioni sociali di cui al punto 21.2, in particolare da una cassa di compensazione, il mandatario indennizza completamente il committente. Il committente si riserva il diritto di richiedere in qualsiasi momento al mandatario una conferma corrispondente della cassa di compensazione competente.

22 Cessione e costituzione in pegno

I crediti dovuti al mandatario non possono essere ceduti o costituiti in pegno al di fuori del gruppo senza il consenso scritto del committente.

23 Garanzia di integrità

- 23.1 Le parti si impegnano ad adottare tutte le misure necessarie per evitare episodi di corruzione, in particolare affinché non vengano offerti o accettati benefici o altri vantaggi.
- 23.2 In caso di mancato rispetto di quest'obbligo, il mandatario deve corrispondere una pena convenzionale al committente. La pena convenzionale corrisponde al 10% dell'intero compenso per violazione, per un importo minimo di CHF 3000.–.**
- 23.3 Il fornitore della prestazione riconosce che generalmente una violazione porta all'annullamento di qualsiasi aggiudicazione e alla risoluzione anticipata del contratto per motivi validi da parte del committente.

24 Modifiche al contratto, contraddizioni e invalidità parziale

- 24.1 Qualsiasi modifica o aggiunta al presente contratto, così come la sua sospensione, necessitano della forma scritta.
- 24.2 In caso di contraddizioni tra le disposizioni, si applica il seguente ordine di priorità: contratto, CGC, richiesta d'offerta, offerta.
- 24.3 Se singole disposizioni del contratto risultassero giuridicamente non valide o illegali, ciò non comprometterà la validità del contratto in sé. In tal caso la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida e il più possibile equivalente sotto l'aspetto economico.

25 Diritto applicabile e foro competente

- 25.1 Si applica esclusivamente il diritto svizzero.
- 25.2 Sono espressamente escluse le disposizioni della «Convenzione di Vienna sulla compravendita» (Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, stipulata a Vienna l'11 aprile 1980).
- 25.3 Il foro competente esclusivo è Berna.