



Tecnologia dell'informazione

Condizioni generali per la manutenzione di hardware e l'aggiornamento di software

1. Oggetto e validità

1.1 Le presenti Condizioni generali (CG) disciplinano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti relativi alla manutenzione di hardware e l'aggiornamento di software standard e/o individuali.

2. Offerta

2.1 L'offerta - inclusa la dimostrazione - è gratuita, salvo indicazioni di tenore diverso contenute nella richiesta d'offerta.

2.2 L'offerta deve essere redatta conformemente alla relativa richiesta della Posta. L'offerente è libero di sottoporre varianti supplementari che siano economicamente più vantaggiose, che salvaguardino maggiormente l'ambiente, o che possano essere in altro modo d'interesse per la Posta. L'offerente è tenuto a segnalare esplicitamente eventuali divergenze rispetto alla richiesta d'offerta.

2.3 L'imposta sul valore aggiunto deve essere indicata separatamente nell'offerta.

2.4 L'offerta è vincolante per il periodo indicato nella richiesta d'offerta. In assenza di un'indicazione specifica, l'offerta è valida per tre mesi decorrenti dalla ricezione della stessa.

3. Definizioni

3.1 Manutenzione: prestazioni rese dal fornitore di prestazioni per la manutenzione e il ripristino dell'hardware, compreso il firmware.

3.2 Aggiornamento: prestazioni rese dal fornitore di prestazioni per il mantenimento dell'usabilità del software in base alle esigenze di utilizzo della Posta, nella versione via via più recente utilizzata da quest'ultima.

3.3 Software standard: software prodotto in vista di una pluralità di clienti diversi, senza tenere conto dei requisiti stabiliti dalla Posta a livello di codice.

3.4 Software individuale: software sviluppato per una destinazione d'uso specifica della Posta, comprese le modifiche di tale tipo di software commissionate dalla Posta.

3.5 Release: ulteriori sviluppi del software standard e individuale, compreso il firmware, che vengono denominati versioni minor (update) o major (upgrade). Le nuove release presentano nuove funzionalità, correzioni di errori e/o miglioramenti prestazionali.

3.6 Incident: guasti che riguardano l'usabilità dell'hardware e/o del software. Il termine comprende anche i guasti causati da terzi, in particolare dall'interazione tra più sistemi e componenti informatici.

3.7 Patch: righe di codice per la correzione di componenti software, le quali vengono integrate a posteriori in un programma informatico.

3.8 Workaround: soluzione alternativa provvisoria che consente di ovviare ad un incident senza risolvere la vera causa dell'errore.

4. Manutenzione dell'hardware

4.1 La manutenzione dell'hardware comprende la sua manutenzione (manutenzione preventiva per mantenerne la funzionalità) e il suo ripristino (eliminazione di guasti ed errori per ripristinare la funzionalità) mediante riparazione e sostituzione dei pezzi danneggiati, inclusi eventuali workaround e l'installazione di migliorie tecniche.

4.2 Il fornitore di prestazioni si impegna per la durata contrattuale a tenere a disposizione materiale sostitutivo in perfetto stato e/o ad essere in grado di procurarlo entro un termine congruo.

5. Aggiornamento del software

5.1 In mancanza di diversa pattuizione nel contratto, l'aggiornamento del software comprende prestazioni di carattere correttivo (eliminazione di errori), adattivo (adattamento alle mutate circostanze) e perfettivo (estensioni delle funzioni). Esso comprende dunque, in particolare, la fornitura di nuove release e patch e l'eventuale installazione di workaround.

6. Assistenza

6.1 L'assistenza in quanto parte integrante della manutenzione e dell'aggiornamento comprende consulenza e aiuto alla Posta relativamente all'utilizzo dell'hardware e/o del software che formano oggetto del contratto.

6.2 Il fornitore di prestazioni si impegna a creare e a mantenere disponibile un'organizzazione efficiente per l'assistenza. Egli è tenuto a fare in modo che la Posta possa sottoporre richieste sia a mezzo telefonico che a mezzo elettronico. Il fornitore di prestazioni informa la Posta circa i canali di comunicazione per le richieste di assistenza e comunica senza indugio le modifiche ai competenti partner interlocutori.

6.3 L'assistenza comprende nello specifico (elenco non esaustivo):

- Il chiarimento della causa per gli incident che vengono segnalati
- Il supporto per l'installazione di patch
- L'introduzione di nuove release e il supporto per la loro installazione
- La consulenza e l'aiuto «sul posto» (on site) o tramite accesso remoto, alle condizioni definite nel contratto



7. Accesso remoto

- 7.1 Qualora renda le prestazioni tramite accesso remoto, il fornitore di prestazioni è tenuto a proteggere il traffico dati dall'accesso non autorizzato di terzi e in particolare a garantire l'adempimento degli obblighi di cui alle cifre 20 e 21.

8. Incident causati da terzi

- 8.1 Su richiesta della Posta il fornitore di prestazioni partecipa alla ricerca della causa di un incident e alla sua risoluzione, anche nell'eventualità in cui questo possa essere causato dall'interazione tra più sistemi e/o componenti. Le parti stabiliscono preventivamente come indennizzare tali prestazioni, per il caso in cui si dimostri che l'incident non è stato causato dall'hardware mantenuto dal fornitore di prestazioni o dal software da questi aggiornato.

9. Orari di disponibilità, tempo di reazione e di risoluzione

- 9.1 Durante gli orari di disponibilità stabiliti nel contratto, il fornitore di prestazioni riceve le segnalazioni di incident e le richieste tramite i canali di comunicazione convenuti e rende le sue prestazioni di manutenzione, aggiornamento e assistenza. Su richiesta della Posta e a fronte di un compenso separato stabilito contrattualmente, il fornitore di prestazioni rende le sue prestazioni anche oltre gli orari di disponibilità.
- 9.2 Il tempo di reazione è il periodo di tempo entro il quale il fornitore di prestazioni, una volta ricevuta una segnalazione di un incident, ne inizia l'analisi e la risoluzione.
- 9.3 Il tempo di risoluzione è il periodo di tempo che va dalla ricezione della segnalazione di un incident alla sua risoluzione.
- 9.4 I tempi massimi consentiti per la reazione e la risoluzione sono stabiliti nel contratto e dipendono dalla priorità assegnata ad un incident.
- 9.5 Qualora il fornitore di prestazioni non rispetti i tempi conformemente alla cifra 9, egli è tenuto a versare una pena convenzionale come da cifra 23.1.

10. Documentazione e rapporti

- 10.1 Il fornitore di prestazioni trasmette alla Posta, in forma elettronica o cartacea, una documentazione via via aggiornata, completa e copiabile (manuale di installazione e manuale utente), nelle lingue pattuite e nel numero convenuto.
- 10.2 La Posta è autorizzata a copiare la documentazione per l'uso previsto dal contratto.
- 10.3 Al termine dei singoli lavori di manutenzione e aggiornamento il fornitore di prestazioni redige ogni volta un rapporto e lo trasmette alla Posta.

11. Istruzione e informazione

- 11.1 Nel caso di lavori di manutenzione che si ripercuotono sull'utilizzo e nel caso di nuove release il fornitore di prestazioni provvede a un'istruzione da concordare in termini di entità e di destinatari.
- 11.2 Il fornitore di prestazioni chiarisce alla Posta i fatti e le circostanze che agevolano sensibilmente manutenzione, aggiornamento e assistenza, che ne riducono il costo, che li ostacolano o che addirittura li impediscono. Il fornitore di prestazioni informa regolarmente la Posta di migliorie tecniche dell'hardware e di nuove release e la avvisa delle potenziali ripercussioni dell'impiego di nuove release sull'hardware in questione e su eventuali interfacce.

12. Impiego di collaboratori

- 12.1 Il fornitore di prestazioni impiega esclusivamente personale accuratamente selezionato e ben istruito. Egli sostituisce il personale che non possiede le necessarie conoscenze tecniche o che pregiudica o mette in altro modo a rischio l'adempimento del contratto. A tal proposito ha riguardo in particolare per l'interesse della Posta alla continuità.
- 12.2 Il fornitore di prestazioni impiega esclusivamente personale che sia in possesso delle autorizzazioni necessarie per l'adempimento delle prestazioni.
- 12.3 Su richiesta, il fornitore di prestazioni comunica alla Posta per iscritto nome e funzione dei collaboratori impiegati per l'esecuzione del contratto. È fatta riserva di pattuizioni di altro tenore (in particolare l'obbligo di tenere liste direttamente presso il fornitore di prestazioni).
- 12.4 Il fornitore di prestazioni sostituisce quei collaboratori impiegati che siano stati definiti tra le parti come persone chiave unicamente con il consenso scritto della Posta, la quale negherà il proprio consenso solo per fondati motivi.
- 12.5 Il fornitore di prestazioni si impegna a rispettare le disposizioni aziendali, il regolamento interno e ogni altra prescrizione normativa, in particolare riguardante la sicurezza delle informazioni nonché la protezione e la sicurezza dei dati della Posta.
- 12.6 Le disposizioni di cui alla presente cifra 12 si applicano anche all'ulteriore personale impiegato dal fornitore di prestazioni per l'adempimento contrattuale, e nello specifico ai collaboratori esterni.

13. Ricorso a terzi

- 13.1 Per l'adempimento delle sue prestazioni il fornitore di prestazioni ha facoltà di ricorrere a terzi (ad es. fornitori secondari, subappaltatori) previa informazione scritta alla Posta, purché quest'ultima non si opponga al ricorso a terzi. Egli resta responsabile per la conformità ai termini del presente contratto delle prestazioni fornite dai terzi a cui si è rivolto.



13.2 Il fornitore di prestazioni trasmette ai soggetti terzi cui fa ricorso gli obblighi di cui alla presente cifra 13, così come gli obblighi di cui alla cifra 14 (Disposizioni in materia di tutela dei lavoratori, condizioni di lavoro e parità salariale tra uomo e donna), alla cifra 20 (Riservatezza) e alla cifra 21 (Protezione dei dati e segreto postale).

14. Disposizioni in materia di tutela dei lavoratori, condizioni di lavoro e parità salariale tra uomo e donna

14.1 Il fornitore di prestazioni con sede, o stabile organizzazione, in Svizzera ne osserva le disposizioni in materia di tutela dei lavoratori, le condizioni di lavoro, nonché il principio della parità salariale tra uomo e donna vigenti. Le condizioni di lavoro sono quelle definite nei contratti collettivi e nei contratti normali di lavoro oppure, in loro assenza, le condizioni effettive in uso in loco e per la relativa professione. Il fornitore di prestazioni con sede all'estero è tenuto ad osservare le disposizioni vigenti nel luogo in cui vengono fornite le prestazioni.

15. Luogo di adempimento e trasferimento di utili e rischi

15.1 La Posta designa il luogo d'adempimento. In assenza di previsioni, il luogo d'adempimento coincide con il luogo di ubicazione dell'hardware e/o con il luogo di installazione del software.

15.2 Utili e rischi passano alla Posta con la consegna e/o con l'installazione dell'hardware.

16. Compenso e fatturazione

16.1 Il compenso concordato contrattualmente copre tutte le prestazioni necessarie ai fini di una buona esecuzione del contratto. Il compenso copre in particolare i costi per i pezzi di ricambio e la documentazione, tutte le prestazioni di assistenza, istruzione e informazione, il trasferimento/la concessione di tutti i diritti, le spese, i costi d'imballaggio, di trasporto, d'assicurazione e di scarico nonché i tributi pubblici (ad es. imposta sul valore aggiunto, tasse di smaltimento anticipate, dazi doganali).

16.2 Se il fornitore di prestazioni ha fornito l'hardware da mantenere e/o il software da aggiornare nel quadro di un contratto di acquisto, il compenso dovuto nel presente caso sarà ridotto per il periodo fino alla scadenza dei termini di garanzia previsti dal contratto di acquisto.

16.3 Il fornitore di prestazioni invia le sue fatture conformemente al relativo piano di pagamento, o a prestazioni fornite. L'imposta sul valore aggiunto è indicata separatamente in fattura e non può essere trasferita successivamente.

16.4 Si applicano le condizioni e i termini di pagamento concordati nel contratto.

16.5 Anticipi possono essere concordati solo eccezionalmente e a condizione che il fornitore di prestazioni fornisca, a sue spese, una garanzia sotto forma di garanzia bancaria o assicurativa di prim'ordine.

16.6 Qualora la Posta e/o società della Posta (partecipazioni dirette e indirette pari ad almeno il 50%) ricorrano a servizi del fornitore di prestazioni, i relativi compensi vengono cumulati per il calcolo degli sconti.

17. Regole per l'importazione

17.1 Il fornitore di prestazioni garantisce l'osservanza di eventuali regole per l'importazione e l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

18. Diritti di protezione e d'utilizzazione sul software fornito dal fornitore di prestazioni

18.1 Tutti i diritti di protezione (diritti di protezione dei beni immateriali e delle prestazioni così come pretese su di essi) sul software individuale, inclusi release e patch, appartengono interamente alla Posta.

18.2 Sul software standard, inclusi release e patch, la Posta e le sue società (cfr. cifra 16.6) hanno un diritto d'utilizzo illimitato, irrevocabile, non esclusivo e non limitato in termini geografici. L'utilizzo non è legato a un hardware determinato.

18.3 Per scopi di backup e di archiviazione, e nello specifico per l'esercizio di sistemi ridondanti, la Posta e le sue società possono realizzare più copie, senza un compenso aggiuntivo.

18.4 È facoltà della Posta e delle sue società far utilizzare il software standard, inclusi release e patch, nell'ambito di un outsourcing a terzi, purché esclusivamente per proprie finalità.

18.5 La Posta può rivendere il software standard, inclusi release e patch, nella misura in cui essa rinuncia all'utilizzo degli stessi.

19. Violazione di diritti di protezione

19.1 Il fornitore di prestazioni è tenuto a respingere immediatamente, a proprie spese e a proprio rischio, pretese di terzi per violazione di diritti di protezione. Egli informa immediatamente per iscritto la Posta in merito all'esistenza di tali pretese e non si oppone ad un intervento della stessa nell'ambito di un procedimento giudiziario. Qualora terzi dovessero avanzare le loro pretese direttamente alla Posta, il fornitore di prestazioni partecipa al contenzioso, su prima richiesta della Posta, conformemente alle possibilità previste dalle pertinenti norme procedurali. Il fornitore di prestazioni si impegna ad assumersi tutti i costi (compreso il risarcimento danni) derivanti alla Posta dal processo e/o da un eventuale componimento extragiudiziale della controversia. In caso di componimento extragiudiziale della controversia, il fornitore di prestazioni deve farsi carico della somma concordata a favore del terzo solo a condizione che abbia preventivamente acconsentito a tale pagamento.



19.2 Se a causa dei lavori di manutenzione e di aggiornamento viene rivendicata una violazione di diritti di protezione che impediscono di usufruire, del tutto o in parte, delle prestazioni previste dal contratto, il fornitore di prestazioni sostituisce i componenti hardware e/o software in questione con altri che soddisfino i requisiti contrattuali oppure acquista a proprie spese una licenza di terzi. Se il fornitore di prestazioni non attua alcuna delle citate possibilità in tempi accettabili, la Posta ha la facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato. A prescindere dalla colpa, il fornitore di prestazioni è tenuto a tenere completamente indenne la Posta.

20. Riservatezza

- 20.1 Le parti si impegnano a trattare con la massima riservatezza tutti i fatti e le informazioni che non siano manifesti o accessibili a tutti. In caso di dubbio, i fatti e le informazioni dovranno 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 non vengano a conoscenza di terzi non autorizzati.
- 20.2 L'obbligo di mantenere il segreto sussiste già prima della stipula del contratto e vige anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale.
- 20.3 La trasmissione di informazioni confidenziali da parte della Posta all'interno del proprio gruppo o a terzi consultati non costituisce alcuna violazione dell'obbligo di segretezza. Ciò vale anche per il fornitore di prestazioni, a condizione che la trasmissione si riveli necessaria ai fini dell'adempimento del contratto, o che egli stesso trasmetta disposizioni del contratto all'interno del proprio gruppo.
- 20.4 L'obbligo di riservatezza non opera laddove esista un provvedimento esecutivo dell'autorità o giudiziario oppure una norma di legge imperativa che preveda l'obbligo di divulgazione delle informazioni confidenziali. Ove consentito dalla legge, la rispettiva controparte dovrà essere preventivamente informata al riguardo. Non è necessaria alcuna informazione preventiva in caso di divulgazione da parte della Posta nel campo di applicazione del diritto in materia di acquisti pubblici.
- 20.5 In assenza di un consenso scritto della Posta, il fornitore di prestazioni non può fare pubblicità da cui emerga che collabora, o ha collaborato, con la Posta e non può citare la Posta come referenza.
- 20.6 Le parti estendono gli obblighi derivanti dalla presente cifra 20 al proprio personale, nonché all'ulteriore personale ausiliario interessato.
- 20.7 Se una delle parti viola il citato obbligo di segretezza, essa è tenuta a versare alla controparte una pena convenzionale come da cifra 23.2, salvo che riesca a dimostrare di non aver nessuna colpa.

21. Protezione dei dati e segreto postale

21.1 Aspetti generali

Le precauzioni riguardanti la protezione dei dati e la sicurezza delle informazioni si basano sulla legislazione in materia di protezione dei dati via via applicabile (e nello specifico la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati e relativa ordinanza e, ove applicabile, il RGPD). Le parti si impegnano a osservare le disposizioni via via applicabili. I dati personali possono essere elaborati esclusivamente per lo scopo e nella misura necessaria ai fini dell'adempimento e dell'esecuzione del contratto. Il trattamento dei dati deve essere conforme ai principi della proporzionalità, della buona fede e della trasparenza. Il fornitore di prestazioni informa anticipatamente la Posta in merito a ogni eventuale trasmissione di dati.

Un eventuale DPA prevale sulle CG e sul contratto sottostante in caso di contraddizione, salvo che il DPA stesso non preveda diversamente.

21.2 Misure tecniche e organizzative

Sussistono misure di protezione dei dati personali contro l'elaborazione non autorizzata, la cancellazione accidentale, la perdita, la distruzione, l'alterazione o il danneggiamento mediante misure tecniche e organizzative adeguate. Ciò riguarda sia le misure tecniche e/o digitali sia la garanzia che i locali in cui vengono trattati i dati sono protetti in particolare contro l'accesso non autorizzato.

21.3 Diritti degli interessati

Il fornitore di prestazioni si impegna, se necessario e ragionevole, a sostenere la Posta per quanto concerne il rispetto dei diritti di protezione dei dati delle persone interessate, in particolare i diritti di accesso, rettifica e cancellazione dei dati nonché a segnalare alla Posta il caso in cui una persona interessata si rivolga direttamente a lui in riferimento a dati della Posta.

21.4 Valutazione di impatto sulla protezione dei dati

Nei casi in cui sussista un rischio elevato per i diritti della persona interessata, e in particolare nei casi previsti dalla legge, il fornitore di prestazioni è tenuto ad effettuare una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e a documentare alla Posta l'avvenuto svolgimento e le risultanze. Ove lo svolgimento sia necessario e ragionevole, il fornitore di prestazioni assiste la Posta nell'effettuare una valutazione di impatto sulla protezione dei dati per la Posta stessa nonché nel redigere ulteriori documentazioni rilevanti.

21.5 Divulgazione all'estero

In caso di divulgazione dei dati in uno Stato terzo, il fornitore di prestazioni è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie. Soprattutto nel caso di Stati terzi che non offrono sicurezza, egli stipula tutti i contratti necessari, e nello specifico clausole contrattuali standard, e su richiesta della Posta documenta le misure adottate.



21.6 Segreto postale

Il fornitore di prestazioni che prenda visione dei dati relativi al traffico dei pagamenti e postale della clientela della Posta si impegna al rispetto del segreto postale ai sensi dell'art. 321ter del Codice penale svizzero.

21.7 Trasferimento degli obblighi

Le parti estendono gli obblighi derivanti dalla presente cifra 21 al proprio personale, nonché all'ulteriore personale ausiliario interessato.

22. Mora

22.1 Qualora il fornitore di prestazioni non rispetti i termini fissi concordati (contratti a termine fisso), egli cade automaticamente in mora. In tutti i casi rimanenti, la messa in mora ha luogo tramite sollecito.

22.2 Se il fornitore di prestazioni cade in mora, egli è tenuto a versare una pena convenzionale come da cifra 23.1, salvo che sia grado di dimostrare di non avere nessuna colpa.

23. Penali convenzionali

23.1 Mancata osservanza di tempi e scadenze

La penale ammonta a:

- 1000 franchi per ogni ora iniziata, tuttavia complessivamente al massimo un compenso annuale per singolo caso, se vengono superati i tempi stabiliti alla cifra 9
- 5% per singolo giorno di mora, tuttavia complessivamente al massimo 10% del compenso annuale per singolo caso, se non vengono osservate le scadenze come da cifra 22.

Le pene convenzionali di cui alla cifra 23.1 è dovuta anche nel caso in cui le prestazioni vengano accettate.

23.2 Obblighi di segretezza

La pena convenzionale ammonta al 10% del compenso annuale per singola violazione, al massimo tuttavia a 50'000 franchi per singolo caso.

23.3 Il pagamento delle penali convenzionali non esonera dall'obbligo di rispettare le disposizioni contrattuali. La penale convenzionale si somma a eventuali risarcimenti dei danni.

23.4 Come compenso annuale si considera il prezzo fisso convenuto per l'anno in questione. Se non è stato concordato un prezzo fisso, il compenso dovuto per l'anno precedente è determinante per il calcolo della penale convenzionale; nel primo anno del rapporto contrattuale il computo si basa sulla remunerazione prevista per l'anno in corso.

24. Garanzia

24.1 Il fornitore di prestazioni garantisce che le sue prestazioni presentano le caratteristiche concordate, assicurate e presupposte ai fini dell'utilizzo conforme, e che le stesse soddisfano le pertinenti disposizioni di legge.

Egli concede una garanzia per le sue prestazioni di almeno 24 mesi a partire dalla consegna e/o dall'installazione dell'hardware o software. Durante il periodo di garanzia la Posta può in qualsiasi momento dare avviso di difetti. Il fornitore di prestazioni è tenuto ad adempiere i crediti derivanti dai diritti per difetti in capo alla Posta anche una volta scaduto il periodo di garanzia, a condizione che l'avviso dei difetti sia stato dato entro tale periodo.

24.2 Il fornitore di prestazioni garantisce di essere titolare di tutti i diritti per adempiere le proprie prestazioni conformemente al contratto. Egli garantisce in particolare che le modifiche e gli ulteriori sviluppi dell'hardware e/o software effettuati nell'ambito dei lavori di manutenzione e aggiornamento non violano diritti di protezione di terzi.

24.3 Se il fornitore di prestazioni fornisce merci difettose (ad es. materiale sostitutivo di cui alla cifra 4.2 o release di cui alla cifra 5.1), la Posta può scegliere di dedurre dal compenso l'importo corrispondente al minor valore, di chiedere la fornitura di merci prive di difetti oppure di esigere l'eliminazione del difetto. In presenza di importanti difetti, la Posta ha la facoltà di recedere dal contratto.

24.4 Se la Posta chiede la fornitura sostitutiva o l'eliminazione del difetto, il fornitore di prestazioni deve eliminare i difetti entro i termini stabiliti e assumersi i costi che ne derivano. Se il fornitore di prestazioni non ha eseguito, o non ha eseguito con esito positivo, la fornitura sostitutiva o l'eliminazione del difetto, la Posta può scegliere di dedurre dal compenso l'importo corrispondente al minor valore, di adottare, direttamente o tramite terzi, le misure necessarie a spese e rischio del fornitore di prestazioni o di recedere dal contratto. Il fornitore di prestazioni consente alla Posta o ai terzi da questa incaricati di accedere al codice sorgente, nella misura in cui sia necessario per l'eliminazione del difetto ed egli sia titolare dei diritti sullo stesso. Nel caso in cui, su richiesta, il fornitore di prestazioni non consegni il necessario codice sorgente entro un termine di 30 giorni, è diritto della Posta risalirvi direttamente o tramite terzi per decompilazione.

24.5 Qualora dal difetto ne consegua un danno, il fornitore di prestazioni è tenuto altresì a farsi carico del relativo risarcimento in conformità alla cifra 25.

25. Responsabilità

25.1 Le parti rispondono per tutti i danni che causano alla controparte, a meno che non provino di non avere nessuna colpa. La responsabilità per danni alle persone è illimitata.

25.2 Le parti rispondono del proprio comportamento, di quello del proprio personale ausiliario, di terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori secondari).

26. Modifiche delle prestazioni

26.1 Entrambe le parti possono richiedere in qualsiasi momento, per iscritto, di modificare le prestazioni.



26.2 Qualora la Posta richieda una modifica, entro 20 giorni il fornitore di prestazioni comunica per iscritto la realizzabilità o meno della modifica e le ripercussioni sulle prestazioni dovute nonché sul compenso e sulle scadenze. Non ha facoltà di rifiutare il consenso a una richiesta di modifiche della Posta se la modifica è oggettivamente possibile e se il carattere complessivo delle prestazioni dovute resta inalterato. Entro 20 giorni dalla ricezione della comunicazione la Posta decide se la modifica deve essere eseguita o meno.

26.3 Qualora il fornitore di prestazioni richieda una modifica, entro 20 giorni dalla ricezione della comunicazione la Posta può accettare o rifiutare una richiesta in proposito.

26.4 Le modifiche, in particolare quelle che riguardano l'entità delle prestazioni, il compenso e le scadenze, devono essere stabilite per iscritto in un'aggiunta del contratto prima di essere eseguite.

26.5 Durante la verifica delle richieste di modifica di fornitore di prestazioni prosegue i propri lavori conformemente al contratto, salvo istruzioni contrarie impartite dalla Posta.

27. Inizio e durata

27.1 Il contratto entra in vigore con la firma di ambedue le parti, salvo che il documento contrattuale non indichi un'altra decorrenza.

27.2 Se viene stipulato un contratto a tempo indeterminato, in mancanza di diversa pattuizione il medesimo può essere disdetto per iscritto per la fine di un mese civile e dal fornitore di prestazioni, tuttavia per la prima volta al termine della durata contrattuale di cinque anni. La disdetta può estendersi a tal proposito anche solo a singole parti del contratto. In mancanza di diversa pattuizione, il termine di disdetta per il fornitore di prestazioni è di dodici mesi e di tre mesi per la Posta.

27.3 È fatto salvo in qualsiasi momento il diritto alla disdetta con effetto immediato per motivi gravi. Per motivi gravi si intendono in particolare:

- il verificarsi di eventi o situazioni che rendono inaccettabile il proseguimento del rapporto contrattuale per la parte recedente e in particolare la violazione grave o ripetuta degli obblighi contrattuali;
- la pubblicazione ufficiale dell'apertura del fallimento o della moratoria concordataria per una delle parti.

28. Conseguenze della cessazione

28.1 Al termine del rapporto contrattuale il fornitore di prestazioni è tenuto a restituire spontaneamente alla Posta tutti i materiali d'esercizio, i dati e i documenti ricevuti nell'ambito del rapporto contrattuale e a distruggere eventuali copie. Il fornitore di prestazioni è inoltre tenuto a consegnare tutti i documenti redatti per la Posta nell'ambito del rapporto contrattuale e i codici sorgente del software individuale da lui fornito, a meno che la Posta non ne sia già in possesso. Restituzione e

consegna devono avere luogo entro 30 giorni dalla cessazione del contratto.

29. Cessione e costituzione in pegno

29.1 In assenza di un consenso scritto della Posta, il fornitore di prestazioni non può né cedere né costituire in pegno pretese nei confronti della Posta.

30. Modifiche del contratto, contraddizioni e nullità parziale

30.1 Le modifiche e le integrazioni del contratto necessitano della forma scritta.

30.2 In caso di contraddizioni, le disposizioni del contratto prevalgono rispetto alle CG e le disposizioni delle CG rispetto a quelle dell'offerta.

30.3 Qualora singole disposizioni del contratto risultino non valide o illecite, ciò non comprometterà la validità del contratto stesso. In tal caso la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida e il più possibile equivalente sotto l'aspetto economico.

31. Diritto applicabile e foro competente

31.1 È applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Sono escluse le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 (Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci).

31.2 Il foro competente esclusivo è Berna.

La Posta Svizzera SA, giugno 2024