

CONTRATTO DI REALIZZAZIONE DI SITI WEB

Clausole commentate

INTRODUZIONE

Il contratto per la realizzazione di siti internet regola il rapporto tra un Cliente e un Fornitore il quale si impegna, verso corrispettivo, a progettare, realizzare e mettere in produzione un sito internet conforme allo schema di realizzazione concordato con il Cliente.

Oltre a queste attività, che rappresentano la prestazione principale a carico del Fornitore, il contratto generalmente prevede servizi aggiuntivi, come quello di hosting e mailing, di aggiornamento o di posizionamento e promozione del sito. In particolare, poiché si è scelto di limitare il lavoro di redazione delle clausole, qui presentate, ai soli contratti relativi alla realizzazione di siti vetrina o di rappresentanza, escludendo l'analisi della disciplina dei contratti di realizzazione dei siti di *e-commerce*, non sono stati affrontati i temi connessi alla vendita *on line*, quali ad esempio, la gestione del magazzino, i servizi di pagamento e il rapporto con gli acquirenti qualificabili come "consumatori".

I contratti in esame hanno generalmente un modico valore economico; ciò nonostante la loro stesura presenta una certa complessità in tutte le sue fasi, a partire da quella preparatoria, collocata in un momento precedente la firma del contratto, in cui il fornitore assiste il cliente nell'individuazione delle sue esigenze e predispone lo schema di realizzazione del sito web.

Relativamente a quest'ultimo aspetto, si evidenzia che la realizzazione di un sito web è in astratto un'attività riconducibile a due distinti tipi di contratto, un primo contratto avente ad oggetto la progettazione del sito ed un secondo contratto il cui oggetto è invece la realizzazione del sito stesso. Nella stesura della clausola sull'"Oggetto del contratto, che qui si propone (clausola n. 1), si dà per presupposto che le Parti, prima della conclusione del contratto, abbiano già concordato lo schema di realizzazione, e che, sulla base di questo, il Fornitore assuma l'obbligo di dare esecuzione alle soluzioni tecniche e grafiche nei termini previsti dal contratto sottoscritto. Infatti, nella prassi, considerato il valore economico dell'operazione, che come detto è normalmente modico, si tende a stipulare

un solo contratto, che regola l'esecuzione del progetto del sito (c.d. Schema di realizzazione), su cui le parti si sono già accordate prima della firma del contratto vero e proprio.

In altre parole, le Parti, dopo un primo contatto preliminarissimo in cui il Fornitore propone al cliente delle soluzioni tecniche e grafiche di massima, ad esempio mostrandogli lavori precedentemente eseguiti, e fornisce una stima dei costi, passano a concordare lo schema definitivo di realizzazione, completo di tutti gli aspetti tecnici e grafici del sito sulla cui base il Fornitore formulerà la propria offerta economica definitiva. Solo a questo punto verrà firmato il contratto che regola l'esecuzione di quanto già concordato attraverso detto Schema di realizzazione.

Si ponga la massima attenzione al fatto che l'ordinamento giuridico, non solo italiano, esige che le parti di un contratto tengano un comportamento improntato a buona fede e correttezza anche nella fase delle trattative, quindi anche prima di vincolarsi con la firma del contratto. L'art. 1337 Codice civile, infatti, dedicato alle trattative e responsabilità precontrattuale, prevede che *"le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede"*. La violazione di tale obbligo è fonte di responsabilità precontrattuale, che comporta per il Cliente, che senza giustificato motivo rifiuti di sottoscrivere il contratto quando le trattative sono andate così avanti che il Fornitore ha ultimato la redazione dello Schema di realizzazione, l'obbligo di risarcimento del danno (nei limiti del c.d. danno negativo, che corrisponde alle spese affrontate e alle occasioni perse di altri incarichi).

Secondo presupposto del presente lavoro, è il contratto di realizzazione di siti web vada inquadrato nello schema del contratto di appalto di cui agli articoli 1655 e seguenti del codice civile. Pertanto per gli aspetti non direttamente regolati, si applicherà la disciplina generale di detto contratto.

I modelli di clausola proposti sono 5 e riguardano: la definizione delle reciproche obbligazioni assunte dalla parti (Clausola n.1); la regolazione dei rapporti tra le parti circa la proprietà intellettuale del sito, sia per quanto riguarda il software che per quanto riguarda i contenuti e gli aspetti grafici (Clausola n.2); le modalità di svolgimento del collaudo del sito realizzato (Clausola n. 3); i servizi aggiuntivi di manutenzione e conduzione del sito (Clausola n. 4); infine, il corrispettivo dovuto al Fornitore (Clausola .5)

Anche con riferimento al presente lavoro, richiamiamo l'attenzione del lettore al fatto che i modelli di clausole proposte possono trovare la collocazione sia in contratti completi, dotati di tutti gli elementi necessari – dunque anche quelli economici - per la conclusione del contratto; sia in condizioni generali di contratto, destinate a disciplinare un numero indeterminato di rapporti, con una generalità indefinita di clienti, che devono poi essere integrati con gli elementi commerciali relativi allo specifico contratto.

Le clausole presentate sono accompagnate da note che danno conto dell'esistenza di eventuali alternative alle clausole proposte ed esplicitano presupposti e condizioni per un migliore e più consapevole utilizzo delle medesime: una sorta di "istruzioni per l'uso" del presente documento dedicato agli operatori, che potranno renderne più agevole la fruizione. È bene, in ogni caso, ricordare che la redazione di tali contratti, specie quando sono di importanza rilevante per l'azienda che li stipula, deve essere affidata alla supervisione di un professionista esperto del settore.

Le qualità del sito web

Nelle definizioni che seguono si è cercato di individuare gli aspetti tecnici salienti che caratterizzano un sito web dal punto di vista della qualità realizzativi, partendo da alcuni dei criteri enunciati nello standard ISO 9126 in merito alle qualità del software, sul presupposto che spesso il processo di creazione di un sito web è assimilabile allo sviluppo del software.

Usabilità:

l'usabilità per un sito web è l'insieme di caratteristiche che rendono il sito facilmente navigabile, forniscono l'informazione secondo diversi modelli di lettura e soprattutto lo rendono accessibile alla più ampia gamma di persone affette da disabilità.

Il documento internazionale di riferimento è la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 reperibile in lingua italiana all'indirizzo <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-it> .

In particolare la legge n. 4 del 9 gennaio 2004, comunemente nota come "Legge Stanca" prevede precisi obblighi contrattuali nella realizzazione dei siti web della pubblica amministrazione, a cui è opportuno rifarsi ogni qualvolta il contratto sia stipulato da un ente pubblico (cfr. <http://www.digitpa.gov.it/normativa-sullaccessibilit>).

Aderenza agli standard:

i siti web si differenziano per la capacità di essere aderenti ad uno degli standard proposti dal consorzio W3C, e che prendono il nome di HTML N, dove la N è un numero che alla data di oggi può valere a 1 a 5, ovvero HTML5 è attualmente lo standard più recente approvato e supportato dai maggiori browser in distribuzione.

È fondamentale definire a quale standard aderire, poiché ciò determina fortemente le modalità di realizzazione del sito e le capacità espressive del sito stesso.

Manutenibilità (BackOffice):

il cliente deve definire quale saranno le modalità con cui eventualmente interagire in autonomia con il sito web, ovvero quali saranno le funzionalità messe a disposizione del cliente per poter ad esempio aggiornare pagine, creare nuovi contenuti, e con quali tempi le modifiche verranno rese disponibili al visitatore del sito. Sempre in questo ambito è opportuno definire le integrazioni con sistemi informativi esistenti e le specifiche tecniche che il cliente deve possedere per garantire la corretta interazione con il sito.

Efficienza e affidabilità:

a seconda degli obiettivi del sito web, sarà necessario prevedere una valutazione di alcuni parametri fondamentali che consentano la corretta fruibilità del sito, come ad esempio:

- Capacità dei canali di connessione (banda minima garantita)
- Disponibilità del sito (uptime) in termini di percentuale sul tempo
- Tempi medi per la fornitura di una pagina web del sito
- Generazione di statistiche sugli accessi al sito

Adattabilità (Internazionalizzazione):

all'interno di un mezzo di comunicazione intrinsecamente alla portata di un pubblico internazionale, è opportuno prevedere la capacità di fornire i contenuti in lingue multiple, a scelta del visitatore.

Sicurezza

è opportuno che venga concordato tra cliente e fornitore il modello di sicurezza del sito, ovvero le forme di accesso al sito per le modifiche, la gestione delle credenziali di accesso e la sicurezza intrinseca del sito e della macchina ospitante.

I vari livelli di accesso devono essere definiti e precisi, al fine di individuare le rispettive responsabilità in caso di accessi e modifiche non autorizzate.

I Motori di ricerca

Il mondo dei motori di ricerca non ha una rigida determina dei modi e criteri con cui l'informazione viene catturata e successivamente resa fruibile ai visitatori. Spesso diversi modelli di individuazione e categorizzazione dell'informazione hanno fatto la fortuna o il disastro dei motori di ricerca. Risulta quindi difficile determinare un preciso uso dei termini, che per fornitori diversi possono avere differenti significati.

Di seguito una breve nomenclatura del "Search Engine Marketing" (SEM).

- *Indicizzazione*: è l'operazione attraverso la quale un sito viene inserito all'interno degli elenchi di un motore di ricerca; la posizione all'interno dei risultati del motore di ricerca è definita come "naturale" ed è calcolata in base ad algoritmi propri di ciascun motore e influenzata da diversi parametri.
- *Posizionamento*: è l'operazione attraverso la quale il sito viene ottimizzato per comparire nei risultati in una posizione il più possibile favorevole e rilevante.
- *Search Engine Advertising*: è l'operazione attraverso cui il sito, di concerto con i motori di ricerca ed in base ad un corrispettivo, viene posto in evidenza (link a pagamento) all'interno delle pagine dei risultati attinenti al sito stesso.

Parte della attività di SEM è l'attività di ottimizzazione per i motori di ricerca che comprende varie operazioni tecniche che vengono effettuate sul codice HTML (incluso il markup) e sui contenuti delle pagine del sito web, nonché sulla struttura ipertestuale complessiva (tecnologie di interazione comprese).

Chiaramente un buon posizionamento all'interno dei motori di ricerca significa una maggior visibilità dei prodotti e servizi offerti attraverso il canale del web.

Clausola n.1

Oggetto del contratto

1. Il presente contratto ha ad oggetto la fornitura, a fronte del corrispettivo di cui alla clausola n., del servizio di ideazione e realizzazione di un sito web secondo le specifiche e le caratteristiche grafiche individuate nello "Schema di realizzazione" allegato.

Esso ha ad oggetto inoltre i seguenti servizi aggiuntivi¹:

- a) Servizio di hosting del sito realizzato e servizio mail
- b) Servizio di manutenzione e conduzione del sito
- c) Servizio di indicizzazione

2. Dallo "Schema di realizzazione" concordato tra le parti risultano tutte le indicazioni di contenuto, di funzionalità grafiche e tecniche atte ad individuare con precisione la prestazione cui è tenuto il Fornitore². Lo Schema di realizzazione individua altresì l'infrastruttura di rete e di calcolo³ presso cui dovrà essere ospitato il sito⁴ e ne indica le caratteristiche. Lo schema di realizzazione individua inoltre le modalità di collaudo.⁵

¹ Il comma 1 elenca i servizi, aggiuntivi rispetto a quello principale di ideazione e realizzazione del sito che possono o meno essere inclusi nella prestazione a cui si obbliga il Fornitore, a seconda delle proprie esigenze.

² Lo Schema di realizzazione indica inoltre l'eventuale esigenza di sottoscrizione da parte del Cliente di licenze d'uso ai fini della messa in produzione del sito internet oggetto del presente contratto e se i relativi costi ed oneri sono o non sono compresi nel corrispettivo.

³ **L'infrastruttura IT** è costituita dall'insieme di tutti gli elementi tecnici e logici, hardware e software, all'interno di un'organizzazione, che sono utilizzati al trattamento automatizzato di dati. L'infrastruttura comprende le reti, l'accesso alla rete Internet, i server, i sistemi operativi ed i software di sistema necessari al funzionamento di uno o più servizi, come ad esempio web, database, o altre parti del sistema informativo aziendale.

Nel contesto di questo documento, per **infrastruttura di rete** si intende la capacità di accedere (mediante opportune schede di rete, relativo software di gestione, relativi servizi di rete, e i necessari contratti di accesso) alla rete Internet nazionale ed internazionale, mentre per **infrastruttura di calcolo** si intende l'insieme di elementi tecnici e

3. Il Fornitore si impegna a realizzare un sito conforme allo "Schema di realizzazione" e agli standard previsti da W3C ⁶, garantendone la compatibilità con i browser più diffusi al momento del rilascio.

4. Il fornitore si impegna a sottoporre al Cliente, entro ...xx... giorni dalla sottoscrizione del presente contratto, n. ...xx... proposte creative, relative solo agli aspetti grafici, conformi allo Schema di realizzazione allegato. Il Cliente si impegna a comunicare la sua scelta entro ...xx... giorni dal ricevimento delle stesse. Nello stesso termine, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto⁷ dietro pagamento al Fornitore di euro a titolo di

logici, hardware e software, che permettono, al sito oggetto del contratto, di adempiere alla sua funzione, e quindi anche, oltre alle funzionalità logiche che deve fornire, di accedere alla (e quindi necessariamente essere raggiunto dalla) Internet internazionale. Quindi per **infrastruttura di rete e di calcolo** si intendono il calcolatore (o i calcolatori), il disco (o il sottosistema di dischi), il software di sistema (sistema operativo e eventuali software di ambiente), le (eventuali) schede di rete locale (e relativo software di gestione), le (eventuali) schede di rete geografica (e relativo software di gestione), gli (eventuali) servizi di accesso alla rete Internet internazionale, e i contratti di accesso alla rete Internet internazionale (specificati in tutti gli aspetti rilevanti, quali banda passante, ritardo, disponibilità, affidabilità, ecc.) senza i quali il sito non può offrire la funzionalità oggetto del contratto. Lo Schema di realizzazione dovrà indicare se la fornitura della **infrastruttura di rete e di calcolo** è ricompresa o meno nell'oggetto del contratto.

⁴ Il sito potrà essere ospitato sull'infrastruttura di rete e di calcolo del Cliente o quelle del Fornitore o presso terzi. L'individuazione specifica delle infrastrutture è necessaria per conoscerne le modalità operative di installazione e configurazione del sito.

⁵ Ai fini della predisposizione dello Schema di realizzazione il Cliente è tenuto a consegnare i logotipi da pubblicare; è inoltre opportuno che lo Schema contenga un'indicazione di massima circa la lunghezza dei testi e il numero e dimensione delle immagini da inserire nel sito internet da realizzare.

⁶ Il comma 4 impegna il Fornitore a scrivere il software non solo in conformità allo Schema di realizzazione, cioè in funzione delle esigenze esplicitate dal Cliente, ma anche rispettando standard tecnici che garantiscano la compatibilità del sito con i browser più diffusi al momento del rilascio.

⁷ L'articolo 1372 del codice civile pone il principio generale per il quale "Il contratto ha forza di legge tra le parti. Non può essere sciolto che per mutuo consenso o per cause ammesse dalle legge". Pertanto, una volta stipulato il contratto, le parti sono vincolate in modo irrevocabile ad eseguire le prestazioni promesse, salvo che non si accordino nuovamente - c.d. mutuo dissenso - per sciogliere il vincolo che le lega, oppure non si verifichi una delle circostanze da cui la legge fa discendere lo stesso effetto.

Tra queste circostanze vi è il recesso, cioè l'atto tramite il quale uno dei contraenti dichiara all'altro contraente la sua volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale. Il diritto di recesso spetta alla parte (in eccezione al principio di cui all'art. 1372 sopra citato) solo se sia previsto dalla legge - ad esempio per alcuni contratti in cui sia parte un consumatore - oppure dallo stesso contratto (art. 1373 codice civile).

La legge o la clausola contrattuale che attribuiscono il diritto di recesso generalmente disciplinano le modalità con cui il diritto stesso va esercitato, prevedendo

remunerazione per il lavoro svolto dopo l'accettazione. E' fatto salvo in ogni caso il diritto di cliente di recedere secondo le regole dell'art.1671 del codice civile.

Il Fornitore si impegna inoltre ad apportare alla proposta selezionata tutti gli adattamenti di dettaglio richiesti dal cliente, purché gli siano comunicati entro ...xx ... dalla selezione della proposta.

5. Eventuali modifiche richieste dal Cliente, di maggior entità⁸ rispetto a quelle di dettaglio di cui al comma che precede, e in ogni caso tutte le modifiche che vanno oltre quanto previsto dallo Schema di realizzazione, dovranno essere concordate di volta in volta dalle parti.

6. Il Cliente si impegna altresì a consegnare i testi e le immagini definitive da pubblicare sul sito entro ...xx... giorni⁹ dalla richiesta del Fornitore¹⁰.

spesso anche che la parte che intende recedere deve corrispondere all'altra una somma di denaro come corrispettivo per le prestazioni già eseguite.

Nella clausola annotata il diritto di recesso del Cliente è previsto per il caso in cui le soluzioni grafiche proposte dal Fornitore, pur conformi a quanto concordato nello Schema di realizzazione, non gli siano gradite. In questo caso, in mancanza di tale previsione contrattuale, il cliente, non potendo imputare un inadempimento al Fornitore, sarebbe costretto ad accettare un sito web che sotto il profilo grafico non lo soddisfa pienamente. Ciò viene evitato consentendo, da un lato, al cliente di recedere a fronte del pagamento di una somma di denaro già concordata nel contratto e dall'altro, al fornitore (che, si ricordi, non è inadempiente) di ottenere comunque un compenso per il lavoro che ha svolto. Si noti bene però che la facoltà di recesso riguarda esclusivamente il caso di proposte comunque conformi allo schema concordato; se, al contrario le proposte sottoposte al cliente non fossero conformi allo Schema di realizzazione (ad esempio, non siano rispettate le funzionalità tecniche previste da tale Schema) si tratterebbe di un inadempimento o adempimento parziale del Fornitore sottoposti alla diversa disciplina dell'inadempimento del contratto (per cui il Cliente potrebbe o pretendere l'esatto adempimento, cioè l'elaborazione di una proposta conforme allo Schema, oppure decidere di sciogliere il contratto, per inadempimento del Fornitore, in questo caso senza pagare alcun corrispettivo).

Il comma 5 può infine essere integrato con l'indicazione del mezzo con cui deve essere fatta pervenire la comunicazione al fornitore della volontà di esercitare il diritto di recesso da parte del cliente.

⁸ Qui si ipotizza che il Fornitore abbia fatto bene il suo lavoro, lo Schema sia ben fatto, ma poiché vi sono molti modi di far bene le cose, il Fornitore si impegna a soddisfare il desiderio del cliente di modifiche di dettaglio.

⁹ Il cliente valuterà quale sia un numero congruo di giorni tenendo conto dei tempi per la realizzazione dei materiali definitivi.

¹⁰ Il fornitore effettuerà questa richiesta tenendo a mente la data di consegna e installazione del sito.

7. La realizzazione del sito dovrà essere completata entro ...xx.... giorni dalla comunicazione da parte del cliente della scelta di cui al comma 4. Ai fini del presente contratto per realizzazione del sito si intende l'installazione del sito da parte del Fornitore sulle infrastrutture di rete e di calcolo individuate nello Schema di realizzazione per consentire al Cliente di effettuare il collaudo¹¹ secondo le modalità di cui alla clausola n.... (collaudo).

8 il Fornitore si impegna entro ..xx.. giorni dall'esito positivo del collaudo ad installare e configurare il sito presso le infrastrutture di rete e di calcolo individuate nello Schema di realizzazione per la produzione, nonché alla contestuale consegna di copia integrale del sito.

9. Tutte le comunicazioni tra le parti rilevanti ai fini del presente contratto avverranno via mail, da inviarsi rispettivamente alle seguenti caselle postali: cliente; fornitore

¹¹ Si precisa che nella clausola in commento si è scelto di utilizzare il termine "collaudo", utilizzato nella prassi, in luogo di quello di "verifica" che il codice civile utilizza nella disciplina del contratto di appalto per indicare il momento del controllo da parte del cliente/committente della corretta esecuzione dell'opera.

Si richiama inoltre l'attenzione sul concetto di consegna: solo nel momento in cui il Cliente accetta, espressamente o tacitamente, l'opera eseguita ha luogo la consegna in senso giuridico del bene, cui consegue il diritto del Fornitore al pagamento del corrispettivo. Prima di questo momento, quando il sito web viene fornito al Cliente affinché possa svolgere le verifiche si parla di "messa a disposizione". In altre parole, l'installazione del sito di cui al comma 1 della clausola "Collaudo", viene eseguita esclusivamente al fine di consentire al Cliente di effettuare i test di verifica, mentre non ha alcun effetto sulla posizione delle parti per quanto riguarda il diritto a disporre del sito da parte del cliente e il corrispondente diritto del Fornitore al pagamento del prezzo da parte del Cliente.

Clausola n. 2

Collaudo

1. Entro il termine di cui alla clausola oggetto il Fornitore è tenuto ad installare il sito sulle infrastrutture di rete e di calcolo individuate nello Schema di realizzazione, dandone comunicazione al Cliente al fine di consentirgli di effettuare il collaudo.

2. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare le modalità di collaudo previste nello Schema di realizzazione e di segnalare al Fornitore, entro ..xx... giorni dalla comunicazione della disponibilità del sito per il collaudo, le eventuali difformità riscontrate.

3. Il collaudo si intende superato con esito positivo in caso di espressa comunicazione in tal senso da parte del cliente oppure qualora al Fornitore non pervengano contestazioni da parte del Cliente entro il termine di cui al comma precedente¹². Da tale momento decorre il termine di cui alla clausola n. (oggetto), comma 8, entro cui il Fornitore è tenuto a provvedere all'installazione e configurazione del sito presso le infrastrutture di rete e di calcolo individuate nello Schema di realizzazione per la produzione.

4. Nel caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore è tenuto ad eliminare i difetti riscontrati entro ...xx... giorni lavorativi. Il Cliente procede ad un nuovo collaudo, secondo le modalità di cui allo Schema di realizzazione, e nel caso di ulteriore fallimento dello stesso, il contratto si intenderà risolto di diritto¹³, a seguito di semplice comunicazione in tal

¹² Il sito si intende accettato ai sensi dell'art. 1665, comma 3, cod. civ

¹³ La risoluzione del contratto è lo scioglimento del vincolo contrattuale, previsto dalla legge quando, nel corso dell'esecuzione di un contratto a prestazioni corrispettive (tali sono i contratti di scambio, che si caratterizzano per il fatto che la prestazione a carico di una parte corrisponde e trova giustificazione nella prestazione a carico dell'altra) si verificano alcune circostanze individuate dalla legge (inadempimento di una delle parti, impossibilità sopravvenuta della prestazione e eccessiva onerosità sopravvenuta della prestazione per circostanze eccezionali e imprevedibili) che fanno venir meno la reciprocità delle prestazioni. In queste ipotesi, il contratto si scioglie, le parti non sono più obbligate a darvi esecuzione e ciascuna di esse deve restituire quanto eventualmente ha già ricevuto (oltre a dover risarcire il danno se la causa della risoluzione può essere attribuita a sua colpa).

senso del Cliente. Se il Cliente non si avvale della facoltà di risolvere il contratto, decorrerà un nuovo termine di ..xx.. giorni lavorativi per l'eliminazione delle difformità riscontrate, cui seguirà un nuovo collaudo da parte del Cliente secondo le modalità di cui al comma 2.

L'accertamento della causa di risoluzione richiede generalmente l'intervento del giudice, ma il codice civile prevede alcuni casi nei quali la risoluzione opera automaticamente, senza necessità di agire in giudizio per farla accertare.

Uno di questi casi è la c.d. "clausola risolutiva espressa" inserita nel comma 4 della clausola in commento. L' art.1456 cod.civ stabilisce: "*1. I contraenti possono convenire espressamente che il contratto si risolva nel caso che una determinata obbligazione non sia adempiuta secondo le modalità stabilite. 2. In questo caso, la risoluzione si verifica di diritto quando la parte interessata dichiara all'altra che intende valersi della clausola risolutiva*". Dunque nel caso di secondo fallimento del collaudo, il Cliente potrà semplicemente comunicare la sua intenzione di volersi valere della clausola e il contratto si intenderà automaticamente risolto.

La risoluzione di diritto del contratto comporterà la necessità di restituzione reciproca delle prestazioni eseguite, con obbligo per il cliente di restituire la copia del sito internet utilizzata per il collaudo e per il fornitore di restituire quanto eventualmente già pagato dal cliente, oltre al risarcimento degli eventuali ulteriori danni, subiti dal Cliente.

Clausola n. 3

Proprietà intellettuale del sito¹⁴

IPOTESI a)

1. a Il Fornitore si impegna a consegnare al Cliente il *software* nella forma necessaria per l'operatività del sito, nonché a consegnare una copia aggiornata del sito almeno ogni ...xx.... mesi e ogni qualvolta sia effettuata una modifica sostanziale.

2. a Il Fornitore conserva in capo a sé ogni diritto allo sfruttamento commerciale del *software* sviluppato. Il Cliente si impegna a non cedere o consegnare a terzi il *software* oggetto del presente contratto.

3. Il Fornitore si impegna altresì a tener indenne il Cliente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti vantati sul *software*,

14

Le differenti formulazioni della clausola relativa alla proprietà intellettuale del sito sotto il profilo del *software* offrono diverse soluzioni pensate per adattarsi alle diverse situazioni che possono presentarsi: è opportuno esaminarle con attenzione e individuare, tra le diverse formulazioni, quella che in concreto risponde meglio agli interessi delle parti.

Ipotesi a) Quando il Cliente non ha interesse a modificare e/o estendere il *software* che ha ricevuto si potrà optare per questa formulazione. Ciò comporterà, verosimilmente, un corrispettivo inferiore rispetto alle ipotesi b) e c).

Ipotesi b) Nella seconda ipotesi, la clausola contempera le opposte esigenze: per un verso lascia la titolarità del codice sorgente e la possibilità di sfruttarlo economicamente in capo al Fornitore e, per altro verso, consente al Cliente di disporre del codice stesso per eventuali modifiche ed estensioni ma stabilendo un impegno ad un utilizzo esclusivamente "interno" del *software* e delle sue eventuali modifiche ed estensioni

Ipotesi c) Il Fornitore cede al Cliente il "massimo" del valore del programma: gli consegna cioè la versione sorgente insieme alla documentazione tecnica e gli attribuisce il diritto di usare il *software*, senza porre alcuna limitazione nelle modalità di utilizzo.

Infine, comune a tutte le diverse ipotesi di clausola è la previsione di cui al comma 3 in base alla quale il Fornitore si obbliga a tenere indenne il Cliente da eventuali pretese di terzi che si affermino titolari di diritti sul *software*. In un caso del genere, il Fornitore sarà anche tenuto ad intervenire nei processi civili e/o penali eventualmente promossi da terzi contro il Cliente, anticipando le spese legali.

nonché a intervenire nei giudizi eventualmente promossi da terzi, assumendo a proprio carico tutte le spese e gli oneri relativi a detti giudizi. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente il fornitore in caso di contestazioni da parte di terzi.

IPOTESI b)

1. b Il Fornitore si impegna a consegnare al Cliente il *software* in forma codice oggetto, il codice sorgente dell'applicazione e la relativa documentazione tecnica. La documentazione tecnica consegnata deve essere tale da permettere ad un fornitore terzo di subentrare nella manutenzione ed implementazione del sito.

2.b Il Cliente consegue il diritto di modificare ed estendere il *software* secondo le proprie esigenze; ma si impegna a non cedere a terzi il codice oggetto, il codice sorgente e la documentazione tecnica ad esso relativa, né nella versione originaria ricevuta dal Fornitore, né in quelle successive eventualmente modificate e/o estese. Il Fornitore conserva in capo a sé ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del *software* sviluppato e delle eventuali modifiche ed estensioni che svilupperà in autonomia.

3. Il Fornitore si impegna altresì a tener indenne il Cliente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti vantati sul *software*, nonché a intervenire nei giudizi eventualmente promossi da terzi, assumendo a proprio carico tutte le spese e gli oneri relativi a detti giudizi. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente il fornitore in caso di contestazioni da parte di terzi.

IPOTESI c)

1. c Il Fornitore si impegna a consegnare al Cliente il *software* in forma codice oggetto, il codice sorgente dell'applicazione e la relativa documentazione tecnica. La documentazione tecnica consegnata deve essere tale da permettere ad un fornitore terzo di subentrare nella manutenzione ed implementazione del sito.

2. c Il Cliente consegue il diritto di modificare ed estendere il *software* secondo le proprie esigenze; inoltre il Cliente acquisisce ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del *software* sviluppato [oppure: di una determinata parte del *software* ...].

3. Il Fornitore si impegna altresì a tener indenne il Cliente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti vantati sul *software*,

nonché a intervenire nei giudizi eventualmente promossi da terzi, assumendo a proprio carico tutte le spese e gli oneri relativi a detti giudizi. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente il fornitore in caso di contestazioni da parte di terzi.

Diritti sui contenuti pubblicati

1. Il Cliente si impegna a consegnare al Fornitore il materiale da pubblicare sul sito mediante la consegna su supporto informatico o eventualmente indicando i siti dove reperire tale materiale. Il fornitore non ha alcuna responsabilità rispetto alla correttezza del materiale fornito o indicato per la pubblicazione dal Cliente.

2. Il Cliente dichiara di essere titolare dei contenuti, scritti, immagini e altro materiale fornito per la realizzazione delle pagine web e che lo stesso è nella sua legittima disponibilità, non è contrario a norme imperative e non viola alcun diritto di autore, marchio di fabbrica o segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi¹⁵.

3.a Il Fornitore cede tutti i diritti di sfruttamento senza limiti di tempo e di luogo dell'eventuale materiale di tipo grafico realizzato per il sito internet. In ogni caso il Cliente si impegna a rendere noto l'Autore citandolo su dette rappresentazioni visive o sugli elaborati.

3.b. Eventuali materiali di tipo grafico realizzati dal Fornitore per il sito internet restano di sua esclusiva proprietà e dovranno essere restituiti dal Cliente al termine dell'esecuzione del presente contratto (*specificare che qui si fa riferimento al caso di assistenza e manutenzione*). Per questo materiale il Cliente si impegna a rendere noto l'Autore citandolo su dette rappresentazioni visive o sugli elaborati.

¹⁵ Le parti, nel caso in cui per dare corretta esecuzione al contratto di realizzazione del sito web ritengano necessario condividere informazioni riservate di natura industriale o commerciale, possono integrare il presente articolo con un accordo di segretezza .

Clausola n. 3

Servizio di manutenzione e/o conduzione del sito

Definizioni

La **Manutenzione Correttiva** comprende gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di correggere malfunzionamenti o errori del Programma (bug), sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

La **Manutenzione Adattativa** comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi in versione diversa rispetto a quella prevista dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

La **Manutenzione Evolutiva** comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dal Fornitore al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del sito.¹⁶

La **Conduzione del sito** consiste nell'aggiornamento del sito con inserimento di nuovi testi, pagine e/o immagini, sempre che tali operazioni non rendano necessarie modifiche non di dettaglio

OPZIONE A:

Manutenzione e Conduzione del sito

1. Il fornitore si impegna alla conduzione del sito e alla manutenzione correttiva/adattativa per il periodo di ...xx... mesi, decorrenti dall'installazione e configurazione del sito di cui alla clausola n. (oggetto), comma 8.

Il servizio di conduzione include la modifica di massimo ...xx... pagine e l'inserzione di non più di ...xx... pagine nuove.

2. Il cliente è tenuto a consegnare tutti i testi e le immagini necessari ai fini di effettuare le modifiche richieste.

3. La modifica delle pagine deve essere eseguita entro ...xx... giorni dalla richiesta del cliente ovvero dalla consegna di testi e materiali grafici se successiva alla stessa .

¹⁶ Si fornisce la definizione di manutenzione evolutiva ai soli fini di mantenerla distinta da quella correttiva ed adattativa. Di norma essa non sarà oggetto del contratto; difficilmente il Fornitore potrà impegnarsi a fornire la manutenzione evolutiva; si potrà tuttavia prevedere che, ove il Fornitore svolga interventi di manutenzione evolutiva, applichi i prezzi indicati in un listino prezzi allegato al contratto.

4. L'inserimento di nuove pagine deve essere eseguito entro ...xx... giorni dalla richiesta del cliente ovvero dalla consegna di testi e materiali grafici se successiva allo stessa.¹⁷

OPZIONE B:

Manutenzione del sito

Il fornitore si impegna ad eseguire i seguenti servizi di manutenzione del sito per il periodo di ...xx... mesi decorrenti dall'installazione e configurazione del sito di cui alla clausola "Oggetto", comma 8.

- Correttiva
- Adattativa

¹⁷ Nel caso si stipulassero due contratti distinti, uno per la realizzazione del sito e l'altro per la manutenzione e conduzione, può essere utile inserire nel secondo, il seguente comma: "Tutte le comunicazioni tra le parti rilevanti ai fini del presente contratto avverranno via mail, da inviarsi rispettivamente alle seguenti caselle postali: cliente; fornitore"

Clausola n. 4

Clausola Corrispettivo

a) Corrispettivo

1. Il corrispettivo per il servizio di realizzazione del sito è pari a

1. Il corrispettivo per i servizi di manutenzione e di conduzione è rappresentato da un canone annuale, pari a

[Il listino prezzi allegato indica il prezzo delle modifiche di pagine esistenti o dell'inserimento di pagine nuove in misura superiore a quelle concordate e già incluse nel canone]¹⁸

2. Il pagamento del corrispettivo per la realizzazione del sito deve avvenire entro e non oltre.....giorni decorrenti dall'installazione e configurazione del sito di cui alla clausola "Oggetto", comma 8, a fronte della relativa fattura emessa dal Fornitore, con le modalità concordate tra le parti.

3. Il diritto al canone annuale per il servizio di manutenzione in capo al Fornitore sorge a fronte della semplice stipula del presente Contratto e non è condizionato all'effettuazione di un numero minimo di interventi di Manutenzione.

b) Disposizioni generali sul corrispettivo; interessi di mora in caso di ritardato pagamento

1. Tutti i corrispettivi sono da intendersi, ove non diversamente indicato, al netto dell'IVA e inclusivi di tutte le altre imposte, le tasse e gli oneri di qualsiasi genere, presenti e futuri, inerenti a qualsiasi titolo al Contratto. *[si può eventualmente aggiungere: Il canone annuale è stato determinato autonomamente dal Fornitore, sulla base delle proprie valutazioni ed è da considerare fisso e invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, anche in deroga all'art. 1664 c.c.]*

¹⁸ Nel caso si preveda la manutenzione evolutiva (si veda la nota 16) o la possibilità di richiesta da parte del Cliente di modifiche o inserimento di nuove pagine in misura superiore a quella massima concordata è utile che le parti concordino un listino prezzi, allegandolo al contratto.

Clausola n. 5

Clausola di Mediazione¹⁹

Tutte le controversie nascenti dal presente contratto saranno devolute a un tentativo di conciliazione presso l'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di _____ e risolte secondo il Regolamento da questa adottato²⁰.

¹⁹ La mediazione è una procedura alternativa alla giustizia ordinaria, nella quale un mediatore imparziale ed indipendente aiuta le parti a trovare un accordo, che soddisfi al meglio le loro esigenze. Si tratta di uno strumento che consente di risolvere le controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, in maniera semplice ed efficace, senza formalità di procedura.

La mediazione è stata disciplinata dal **decreto legislativo 28 del 4 marzo 2010**, che prevede l'**obbligo**, prima di adire la giustizia ordinaria, di esperire un tentativo di mediazione con riferimento alle materie elencate nell'art. 5.

Il tentativo di mediazione può essere esperito, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, su **libera iniziativa di una parte** oppure quando è previsto da un'**apposita clausola contrattuale o statutaria** o ancora su **invito del giudice**.

La procedura di mediazione è rapida e viene garantita la massima riservatezza.

La mediazione è una procedura dai costi predeterminati: le tariffe sono, infatti, fissate secondo le indicazioni del DM 180/2010.

Va, infine, ricordato che il D. Lgs. 28/2010 prevede che il procedimento di mediazione si svolga presso Organismi iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

²⁰ Nel caso di contratto concluso con un consumatore si dovrà aggiungere la presente clausola: «Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) del d.lgs. 206/2005».