

Condizioni Generali

Versione: 1.1 del 07.10.2025

Proprietario del documento: RSGSI

Pagina 1 di 5

Registro Versioni

Versione	Data ultima modifica	Autore	Approvazione	Variazione
1.0	04.04.2023	RSGSI	Direzione	Prima emissione
1.1	07.10.2025	RSGSI	Direzione	Capitoli AI e Rivendita licenze Microsoft

Premesse

a) **ICTeam SA** è una società di diritto svizzero avente quale scopo, fra l'altro, "l'allestimento di studi di fattibilità, valutazione di congruità tecnico-economica, consulenze, assistenza, importazione, esportazione, il noleggio, il commercio diretto e indiretto, in Svizzera e all'estero, all'ingrosso e al dettaglio, di materiale elettronico ed informatico, di sistemi di comunicazione, trasmissione dati, testi, immagini, reti informatiche LAN-WAN ecc., impianti di telefonia, di videosorveglianza di ogni genere, sistemi tecnologici generici, audio radio-televisivo, nonché la consulenza nell'organizzazione aziendale, l'esercizio di tutte le attività connesse.

b) Ai servizi, alle prestazioni o alle opere fornite e realizzate dalla Società, nelle presenti Condizioni Generali, in seguito denominate "CG", si farà riferimento anche con i termini singoli di "prestazioni", "forniture" e/o "opere", senza che ciò pregiudichi l'applicazione delle presenti CG a nessuna delle qualifiche non espressamente menzionate.

c) ATTENZIONE: IL CLIENTE È INVITATO A LEGGERE CON CURA LE PRESENTI CG, IN PARTICOLARE I PASSAGGI EVIDENZIATI IN NERETTO.

d) Le presenti premesse costituiscono parte integrante delle presenti CG.

1. Oggetto e campo d'applicazione delle CG

1.1 Le presenti Condizioni Generali sono intese regolare e tornano applicabili a tutti i rapporti commerciali e all'attività fra la Società, in seguito anche detta "la Società", ed i propri clienti, in seguito detti "il Cliente" o "i clienti", insieme alla Società, detti "le parti".

1.2 Con la richiesta dell'offerta o con la firma del contratto, il Cliente prende atto ed accetta senza riserve l'applicabilità e il contenuto delle presenti CG. Eventuali altre Condizioni Generali richiamate, anche se facenti parte di documenti e/o contratti e/o addendum sottoscritti successivamente, menzionate o in qualsiasi modo ricondotte dal Cliente al rapporto contrattuale della Società sono vincolanti per la Società solo ed esclusivamente se accettate espressamente in deroga alle presenti CG per iscritto. Le stesse sono ad ogni modo limitate al contratto per il quale la Società ne ha accettato l'applicabilità.

1.3 Salvo espressa pattuizione scritta divergente, le presenti CG hanno in relazione a tutti gli altri accordi o contratti fra le parti, rango preferenziale. Pertanto, eventuali divergenze fra eventuali altre pattuizioni e/o documenti

contrattuali, devono essere risolte a favore delle presenti CG.

2. Modalità di esecuzione e mora della Società

2.1 La Società si attiverà in base a quanto di volta in volta stipulato. A ciascun incarico conferito dal Cliente alla Società tornano applicabili le presenti CG. In caso di modifica delle stesse in base all'art. 14.1 delle presenti CG la versione modificata sarà applicabile solamente ai contratti successivamente stipulati.

2.2 Nell'ipotesi in cui la Società non adempisse, per propria colpa e senza che ciò dipenda dal ritardo del Cliente e/o di terze parti, ai propri obblighi nelle tempistiche previste dal contratto e/o dalle pattuizioni scritte fra le parti, il Cliente dovrà assegnarle un congruo termine per l'adempimento, per iscritto. Qualora anche tale termine non fosse rispettato, il Cliente dovrà assegnarne uno ulteriore e congruo definitivo mezzo raccomandata. L'eventuale mancato rispetto di tale secondo termine da parte della Società consentirà al Cliente di recedere dal contratto.

3. Prestazioni

3.1 La Società fornirà in base a quanto previsto nelle specifiche di ogni singolo incarico, le prestazioni ivi descritte facendo capo alle risorse interne o esterne, comprese se necessarie e/o pattuite anche le risorse del Cliente.

3.2 La Società è espressamente autorizzata, secondo i casi specifici e nei termini indicati di volta in volta nei singoli contratti, a conferire mandato o appalto a terzi a nome e per conto del Cliente.

3.3 Fatta salva un'eventuale deroga esplicita e scritta, la Società può concedere in subappalto le prestazioni previste dal contratto.

4. Obblighi del Cliente

4.1 Il Cliente deve mettere in condizione la Società di eseguire le prestazioni richieste e laddove necessario e/o esigibile, il Cliente deve fornire l'assistenza adeguata. In particolare, il Cliente deve fornire alla Società e/o alle persone da essa designate, tutte le informazioni indispensabili allo svolgimento delle attività oggetto della prestazione prevista.

4.2 Il Cliente si impegna a garantire secondo le tempistiche previste dai singoli contratti fra le parti, l'accesso sia fisico che logico alla Società ed alle persone da essa designate, a tutte le

infrastrutture, i locali e le aree e i sistemi ove è necessario intervenire per lo svolgimento del contratto.

4.3 Il Cliente è tenuto a segnalare per iscritto ogni e qualsiasi elemento di criticità della propria attività che dipenda dai sistemi progettati e/o forniti e/o integrati e/o gestiti dalla Società al fine di permettere a quest'ultima di prevedere l'adozione di misure adeguate e di fornire al Cliente un adeguamento dell'offerta. Nella misura in cui il Cliente non dovesse fornire le informazioni surriferite o decidesse di non implementare le misure supplementari del caso, la Società esclude ogni e qualsiasi responsabilità per ogni e qualsiasi danno si dovesse produrre a danno del Cliente e/o di terzi. Tornano in ogni caso applicabili le disposizioni previste ai punti 9 e 10.

4.4 In caso di mancata ottemperanza degli obblighi sopra menzionati da parte del Cliente, la Società ha la facoltà, ma non l'obbligo, di sospendere la fornitura della prestazione senza che ciò possa esserle imputato come violazione degli obblighi di diligenza, rispettivamente senza che ciò permetta al Cliente di vantare qualsivoglia pretesa; rispettivamente la Società ha la facoltà di continuare con l'erogazione della prestazione ponendo tuttavia a esclusivo carico del Cliente ogni maggior spesa e/o costo derivante dalla mancata collaborazione. Il Cliente dovrà quindi farsi carico integrale del lavoro supplementare che verrà erogato in base alle tariffe indicate nel contratto.

In nessun caso la Società risponde per ritardi, mancate esecuzioni/forniture e qualsiasi imperfetta/carente o assente altra mancata prestazione che sia da attribuire alla violazione degli obblighi da parte del Cliente. Tornano in ogni caso applicabili le disposizioni previste ai punti 9 e 10 delle presenti CG.

4.5 Il Cliente si impegna a informare immediatamente la Società di qualsiasi evento, situazione o circostanza che possa compromettere in qualsiasi modo l'esecuzione del contratto da parte della Società. Nella misura in cui tale obbligo, che perdura anche dopo l'assunzione dell'incarico da parte della Società, dovesse essere disatteso, il Cliente sarà tenuto a risarcire alla Società ogni e qualsiasi danno derivante dalla suddetta situazione.

Condizioni Generali

Versione: 1.1 del 07.10.2025

Proprietario del documento: RSGSI

Pagina 2 di 5

4.6 Il Cliente si impegna a notificare alla Società qualsiasi evento che possa compromettere la sicurezza sia fisica che logica dell'infrastruttura e dei relativi servizi. Il Cliente si impegna a disporre di strumenti adeguati ad identificare immediatamente quali tipologie di informazioni e dati sono compromessi dall'evento. Nella misura in cui l'evento possa aver compromesso la sicurezza o l'integrità di dati personali (degni di particolare protezione e non), trattati dal Cliente sia in qualità di titolare che responsabile, il Cliente dichiara di disporre di piani di risposta adeguati, conformi alle norme e ai framework di riferimento. In tale evenienza il Cliente, nella misura in cui la Società ricoprisse dei ruoli o in qualche modo risultasse o potrebbe risultare toccata dai piani di risposta, il Cliente si impegna a concordare con la Società le modalità di ingaggio di quest'ultima. Tali modalità non sono comprese nelle prestazioni e le condizioni sono soggette a tariffe.

5. Proprietà e diritti immateriali

5.1 Tutte le soluzioni, i progetti, le tecnologie e la loro implementazione da parte della Società, restano di esclusiva proprietà della Società o degli eventuali terzi aventi diritto. In particolare, ma non soltanto la Società resta titolare e proprietaria di tutti i diritti immateriali legati ai progetti e alle soluzioni ad hoc fornite al Cliente. Senza l'autorizzazione scritta della Società, la proprietà intellettuale delle soluzioni IT allestite dalla Società rimane in capo a quest'ultima che avrà il diritto esclusivo e la facoltà di sfruttare tali diritti ulteriormente.

5.2 Dopo il pagamento integrale degli importi previsti nel contratto, la Società concederà al Cliente la licenza di utilizzare le soluzioni della Società entro i termini e gli scopi pattuiti. In assenza di pattuizioni specifiche, la licenza di utilizzo delle soluzioni della Società deve intendersi limitata esclusivamente all'uso specifico per la quale è stata fornita e realizzata.

5.3 Il Cliente, nella misura in cui le prestazioni e i servizi offerti dalla Società riguardassero l'implementazione, l'integrazione, la modifica, lo sviluppo e/o in qualsiasi altro modo la modifica o lo sfruttamento della struttura IT preesistente – compresi l'hardware e il software - dichiara di essere titolare di ogni e qualsiasi diritto necessario all'utilizzo, alla modifica e all'impiego in qualunque forma e attraverso qualsiasi mezzo di ogni parte della sua infrastruttura IT. Il Cliente, pertanto, si assume ogni e qualsiasi responsabilità derivante da un uso non conforme ai diritti immateriali inerenti alla sua infrastruttura preesistente e si impegna a tenere indenne la Società da qualsiasi responsabilità o pretesa da parte di terzi. La Società non effettua al riguardo alcuna ulteriore verifica.

5.4 In ogni caso le prestazioni e le soluzioni fornite dalla Società si intendono destinate all'uso dichiarato dal Cliente in fase di realizzazione delle stesse. Il Know-how e i progetti della Società così come tutte le soluzioni allestite da quest'ultima per il Cliente, non possono da quest'ultimo, direttamente o

indirettamente, cedute a terzi o sfruttate economicamente (in altre parole il know-how della Società fornito al Cliente non può essere trasferito da quest'ultimo a terzi, fatto salvo l'espresso consenso scritto della Società).

5.5 Sono fatti salvi i diritti di terzi quali ad esempio i titolari dei diritti su software ecc. Il Cliente si impegna a rispettare le condizioni previste dai suddetti terzi (licenze ecc.).

6. Confidenzialità e divieto di concorrenza

6.1 Tutte le informazioni scambiate fra le parti prima, durante e dopo la durata del rapporto contrattuale sono da considerare, salvo diversa pattuizione scritta fra le parti, confidenziali.

6.2 Le parti si impegnano a custodire tali informazioni in maniera appropriata a garantire la confidenzialità e a non fare uso di tali informazioni al di fuori del rapporto contrattuale e per i fini ivi definiti.

6.3 Il Cliente si impegna dall'astenersi da ogni e qualsiasi attività, svolta direttamente o indirettamente, in concorrenza con la Società. In caso di violazione della presente clausola, il Cliente, oltre a rispondere per l'eventuale danno che dovesse cagionare alla Società, si impegna a corrispondere una pena convenzionale pari al 30 (trenta)% del valore dei contratti (somma dei valori dei singoli contratti IVA esclusa conclusi nei tre anni precedenti la violazione contrattuale o, se la violazione intervenisse dopo la fine del rapporto contrattuale, dei tre anni precedenti la fine di tale rapporto) per ciascuna violazione del divieto. Il pagamento della penale non libera la parte obbligata dal divieto.

6.4 Il Cliente, fino ad un anno dopo la fine del rapporto contrattuale con la Società si asterrà dall'ingaggiare, direttamente o indirettamente, i collaboratori della Società. In caso di violazione del presente obbligo, oltre restare illimitatamente responsabile per ogni e qualsiasi danno e/o pregiudizio creato alla Società, il Cliente sarà tenuto a corrispondere una penale corrispondente a al 50% (cinquanta per cento) del valore dei contratti (somma dei valori dei singoli contratti IVA esclusa conclusi nei tre anni precedenti la violazione contrattuale o, se la violazione intervenisse dopo la fine del rapporto contrattuale, dei tre anni precedenti la fine di tale rapporto) per ogni violazione. Il pagamento della pena non libera il Cliente dal divieto qui previsto.

6.5 La Società si impegna a rispettare eventuali segreti professionali e/o d'ufficio cui sottostà il Cliente. Il Cliente si impegna ad informare la Società di essere assoggettato a tale/i vincolo immediatamente e senza indugi, così come pure a segnalare alla Società ogni e qualsiasi mutazione nel proprio assoggettamento a tale/i obbligo/i.

6.5.1 La Società si impegna a far sì che i propri collaboratori, i dipendenti e i tirocinanti siano adeguatamente istruiti per garantire il rispetto della segretezza.

6.5.2 Eventuali dati di proprietà del Cliente che dovessero essere trattati e/o trasferiti e/o stoccati sull'infrastruttura ICTeam, sottostanno pure al segreto d'ufficio e/o professionale cui è assoggettato il Cliente.

7. Compenso

7.1 Il Cliente riconosce alla Società il compenso convenuto nelle offerte relative a ogni singolo contratto e accordo perfezionatosi con la Società. Con l'accettazione delle offerte (le stesse sono da considerarsi validamente accettate e vincolanti anche quando sottoscritte/accettate per mezzo elettronico, valendo la forma semplice, ad esempio una e-mail di conferma da parte del Cliente all'indirizzo della Società) il Cliente si impegna pertanto a corrispondere alla Società quanto pattuito nei termini previsti al punto 8 delle presenti CG. Nella misura in cui il contratto si perfezionasse per atti concludenti o sulla scorta di pattuizioni verbali, verrà considerata quale data di inizio del contratto verbale o per atti concludenti il giorno della prima erogazione di servizi/prodotti/prestazioni di qualsiasi natura da parte della Società al Cliente. In assenza di pattuizioni scritte di tenore divergente, tornano applicabili le tariffe della Società per le prestazioni a regia, rispettivamente i prezzi unitari esposti da eventuali fornitori terzi (ad esempio per hardware, software e servizi).

7.2 Se non diversamente convenuto fra le parti, ogni prestazione non espressamente contemplata nelle offerte relative a ogni singolo incarico, viene conteggiata al Cliente separatamente.

7.3 Il Cliente è tenuto a pagare eventuali richieste d'acconto entro i termini indicate di volta in volta. Il mancato integrale versamento dell'acconto implica la facoltà, ma non l'obbligo, della Società di sospendere l'erogazione della prestazione e/o del servizio (vedi anche punto 8.2 di seguito).

8. Collaudo e condizioni di pagamento

8.1 Collaudo

8.1.1 Il Cliente dichiara il proprio esplicito consenso a ricevere tutti le prestazioni, opere e servizi nei termini indicati nell'offerta o nelle relative pattuizioni contrattuali e in ogni caso al momento in cui la Società e/o il Partner da questa designato li forniscano.

8.1.2 Nella misura in cui si rendesse necessario un collaudo (in particolare ciò è previsto ove la prestazione della Società siano opere ai sensi del contratto d'appalto), il Cliente deve effettuare un'ispezione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'ultimazione dell'opera e trasmettere il rapporto di collaudo alla Società. Tale rapporto diverrà efficace al momento della firma da ambo le parti del medesimo. Le parti possono prevedere per iscritto deroghe a tale termine.

Condizioni Generali

Versione: 1.1 del 07.10.2025

Proprietario del documento: RSGSI

Pagina 3 di 5

8.1.3 L'omissione, per ragioni non imputabili alla Società, dell'esecuzione del collaudo nei termini sopra indicati, presuppone l'accettazione dell'opera da parte del Cliente.

8.1.4 In caso di difetti, il Cliente è tenuto a darne notizia **entro 8 (otto) giorni** lavorativi per iscritto.

8.1.5 Difetti che non pregiudicano in maniera sensibile l'utilizzo dell'opera e lo svolgimento dell'attività cui la stessa è destinata non costituiscono motivo per il rifiuto da parte del Cliente del collaudo. La Società si impegna in ogni caso ad eliminare tali difetti entro un termine adeguato e a ricollocare l'opera.

8.1.6 Difetti che pregiudicano l'utilizzo dell'opera e che impediscono l'accettazione del collaudo vengono eliminati dalla Società in un congruo termine. Nella misura in cui, dopo almeno due solleciti scritti, la Società non fosse in grado di eliminare i difetti, il Cliente può recedere dal contratto limitatamente alla parte che presenta i difetti nella misura in cui le parti restanti e non difettose possano essere utilizzate dal Cliente. Tali opere devono essere pagate integralmente. **Nella misura in cui i difetti fossero da ascrivere a eventuali problemi di interazione fra soluzioni hardware e software, o fra quanto fornito e realizzato dalla Società con infrastrutture preesistenti del Cliente e/o di terze parti non dipendenti dalla Società, la Società risponde unicamente laddove sia dimostrata l'esistenza di una incompatibilità nota (ad esempio nella misura in cui le specifiche tecniche della struttura hardware escludano la compatibilità con la soluzione software implementata dalla Società e viceversa).**

8.1.7 In ogni caso le opere si intendono accettate e collaudate nella misura in cui le stesse siano utilizzate dal Cliente per gli scopi per i quali sono state previste.

8.2 Condizioni di pagamento

8.2.1 Le presenti condizioni riguardano esclusivamente le condizioni di fatturazione e pagamento delle pretese della Società.

8.2.2 Il compenso viene fatturato al Cliente in base alle seguenti modalità:

- secondo quanto descritto in ogni singola offerta in ogni singolo incarico;
- secondo il conteggio dei servizi e dei prodotti forniti da terzi;
- in ogni caso dopo l'avvenuto collaudo (se previsto) delle singole opere.
- in caso di pagamenti di abbonamenti il pagamento della quota contrattuale per il primo anno verrà calcolato "pro-rata" fino al 31.12 dell'anno di sottoscrizione. Per gli anni successivi, verrà fatturato l'intero anno civile.

8.2.3 Le fatture per ogni modalità di conteggio, rispettivamente per più modalità di conteggio, se non diversamente indicato nell'offerta, **devono essere saldate entro 14 (quattordici) giorni dalla data di emissione**. Eventuali contestazioni devono pervenire in forma scritta mezzo raccomandata **entro 8 (otto) giorni** dal

collaudo e/o la fornitura e in ogni caso al massimo entro 10 (dieci) giorni dalla data della fatturazione delle medesime, nella misura in cui non sia previsto il collaudo o lo stesso non sia stato effettuato dal Cliente. In caso contrario la fattura sarà **considerata integralmente accettata** dal Cliente, tornando quindi applicabile l'**art. 8.2.5 delle presenti CG**.

8.2.4 In caso di ritardo di oltre 60 (sessanta) giorni, la Società si riserva il diritto, ma non l'obbligo, di interrompere ogni e qualsiasi attività prevista nel contratto ove il Cliente sia in mora, fino al saldo degli importi scoperti. In caso di sospensione dell'erogazione dei servizi inerenti contratti ove il Cliente si trovi in mora ai sensi della presente clausola, quest'ultimo si assume ogni e qualsiasi responsabilità derivante dalla sospensione. In ogni caso è esclusa, in tale evenienza, qualsiasi responsabilità della Società, e in particolare ma non soltanto anche dei suoi organi, dei suoi dipendenti, dei soci e di ogni eventuale terzo da questa incaricato nell'ambito della relazione contrattuale.

8.2.5 Il Cliente prende atto e accetta che, con la firma delle presenti CG e di ogni singola offerta, egli si riconosce debitore nei confronti della Società, valendo le presenti CG e le singole offerte quali titolo di riconoscimento ai sensi dell'art. 82 L.F. L'interesse di mora applicato è del 5%.

8.2.6 Divieto di compensazione

Il Cliente non ha il diritto di trattenere il pagamento o di compensare sue eventuali pretese nei confronti della Società.

9. Responsabilità

9.1 La Società risponde esclusivamente per i danni causati **intenzionalmente o per grave negligenza** nei termini previsti dalle norme di carattere imperativo previste diritto materiale svizzero.

9.2 In ogni caso la responsabilità della Società, salvo disposizioni di carattere imperativo divergenti, è **limitata fino a concorrenza del valore del contratto ove si fosse configurata la responsabilità**.

In caso di contemporanea esecuzione di più contratti fa stato unicamente l'importo del o dei contratti dove l'evento che ingaggia l'eventuale responsabilità si è verificato e non la somma di tutti i contratti eventualmente in essere fra le parti (esclusi in ogni caso i valori dei contratti già conclusi o non ancora iniziati).

9.3 In ogni caso la Società esclude ogni e qualsiasi responsabilità per danni indiretti o danni conseguenti in particolare ma non soltanto per danni patrimoniali (perdita di guadagno, perdita di dati, ecc.), così come pure per danni d'immagine e/o reputazione ecc.

9.4 Pure esclusa ogni e qualsiasi responsabilità per danni derivanti da cause di forza maggiore, e interruzioni d'esercizio

in capo a terzi dovuti a fattori indipendenti dalla Società.

9.5 Esclusione responsabilità della Società per servizi, opere e forniture di terzi. Nella misura in cui i servizi o le opere venissero forniti o realizzati da terze parti per le quali la Società si limita a svolgere il ruolo di intermediario (ad esempio per quanto attiene i servizi di hosting o web services provider, software, hardware, ecc.), il Cliente prende atto che ogni e qualsiasi danno derivante dalla mancata o difettosa fornitura dell'opera o del servizio se del caso potrà essere fatto valere solo secondo le disposizioni e le norme contrattuali previste da detto terzo.

9.6 È inoltre esclusa ogni e qualsiasi responsabilità della Società derivante da carenze del Cliente in materia di protezione dei dati personali. In ogni caso il Cliente, nella misura in cui fornisce alla Società dati personali per un'elaborazione a suo nome (rapporto Titolare/Responsabile) e/o la Società, al fine di fornire le prestazioni previste per implementazione da parte del cliente, disponesse di accesso a sistemi del Cliente ove sono trattati dei dati personali, è tenuto a verificare le norme applicabili al trattamento e di darne evidenza scritta alla Società, fornendo altresì chiari indicazioni circa le misure necessarie da adottare. Eventuali maggiori costi derivanti dall'implementazioni di dette misure sono, salvo pattuizione contraria, di carico del Cliente.

9.7 Il Cliente dichiara di essere stato informato che in ogni caso, al fine di ridurre il rischio e minimizzare gli eventuali pregiudizi, devono di principio essere mantenuti e utilizzati sistemi di backup adeguati (su almeno 2/3 supporti diversi e almeno in due località diverse).

10. Garanzie

10.1 In considerazione della complessità dei sistemi informatici e della loro interazione, non è possibile garantire che le opere, le infrastrutture e i sistemi informatici possano essere utilizzati ininterrottamente, senza errori e in ogni e qualsiasi configurazione possibile e pertanto a tale riguardo la Società non offre alcuna garanzia.

10.2 Parimenti è esclusa ogni e qualsiasi garanzia – ancorché prevista nelle singole pattuizioni contrattuali - nella misura in cui il Cliente e/o terzi intervenissero sui sistemi informatici senza il previo consenso scritto da parte della Società o nella misura in cui, in presenza di un contratto di manutenzione con la Società o altri da lei incaricati e/o autorizzati, il Cliente e/o terzi intervenissero senza il consenso scritto della Società.

Condizioni Generali

Versione: 1.1 del 07.10.2025

Proprietario del documento: RSGSI

Pagina 4 di 5

10.3 Nel corso di validità della garanzia eventualmente prevista dal singolo contratto, il Cliente è tenuto a dare notizia alla Società, secondo le modalità previste dal contratto o mediante segnalazione in forma scritta del difetto immediatamente dopo la sua scoperta, contestualizzando altresì le circostanze in cui l'evento si è prodotto. **la Società si riserva di ridurre o escludere l'eventuale garanzia nella misura in cui il Cliente abbia, con notifica tardiva del difetto o in altro modo, reso più oneroso o difficoltoso l'intervento di riparazione.**

10.4 In ogni caso i tempi di intervento sia in garanzia che non, sono quelli previsti dai contratti di servizio (SLA o contratti di manutenzione) eventualmente sottoscritti fra le parti. In assenza di tali pattuizioni, l'intervento in garanzia avverrà, secondo le disponibilità della Società, il prima possibile. **Salvo pattuizione scritta in espressa deroga alla presente clausola, non sono garantiti tempi minimi o massimi per l'eliminazione dei guasti.**

10.5 In ogni caso per i prodotti e/o i servizi offerti da terze parti, a prescindere che le stesse siano state indicate o previste dalla Società o dal Cliente, restano applicabili unicamente le condizioni di garanzia di dette terze parti, esclusa ogni garanzia da parte della Società. Su richiesta del Cliente, fatte salve pattuizioni di diverso tenore, e a spese di quest'ultimo, la Società può supportare il Cliente nell'ambito dell'ottenimento di prestazioni in garanzia da parte di detti terzi (tale impegno esclude in ogni caso l'assunzione di alcun obbligo a riguardo del difetto da parte della Società).

10.6 Fatte salve specifiche espresse pattuizioni fra le parti, la Società non garantisce un tempo massimo di intervento e di eliminazioni di eventuali difetti e/o di interventi in garanzia. Sebbene la Società si impegna ad intervenire in tempi celeri, la stessa esclude espressamente qualsiasi responsabilità, entro i termini previsti dal diritto applicabile, per eventuali pregiudizi derivanti da un eventuale ritardo negli interventi.

11. Protezione dei dati

11.1 la Società si impegna a trattare i dati personali in modo riservato, nel rispetto della legislazione e delle norme applicabili in materia di protezione dei dati, in particolare ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati.

11.2 Sempre nel rispetto della legge sulla protezione dei dati, la Società è autorizzata a raccogliere ed elaborare i dati personali del Cliente, nonché a inoltrarli a eventuali terzi, in Svizzera o all'estero, tosto che l'esecuzione degli obblighi contrattuali assunti dalla Società lo richiedano.

11.3 Nella misura in cui l'esecuzione dei contratti implicasse la trasmissione di dati personali di persone fisiche, il Cliente si impegna a darne notifica per iscritto alla Società prima dell'invio di detti dati. In tale evenienza il Cliente si accerta di disporre delle necessarie autorizzazioni e di adempiere ai requisiti di legge applicabili. Nella misura in cui ciò sia necessario

il Cliente e/o il partner si impegnano, a proprie spese, a definire

dettagliatamente la tipologia di dato personale, le modalità di gestione dei dati e ogni ulteriore elemento necessaria o utile all'adeguata protezione di tali dati. Nella misura in cui in relazione alla trasmissione di detti dati, dovessero insorgere in capo alla Società delle obbligazioni di qualsiasi natura, il Cliente e/o il partner si impegnano a supportare, gratuitamente la Società nell'adempimento di tali incombenze. Qualora, in ragione di dette incombenze, la Società dovesse fornire prestazioni supplementari o assumere maggiori costi, questa avrà la facoltà esclusiva, ma non l'obbligo, di imputare al Cliente i maggiori esborsi e/o le prestazioni del caso.

11.4 La presente clausola può essere implementata o sostituita da un accordo sulla confidenzialità, rispettivamente completata/estesa mediante specifiche disposizioni in materia di tutela dei dati personali e della privacy.

11.5 Nella misura in cui fosse necessario e/o previsto dal diritto applicabile, le Parti si impegnano a sottoscrivere un contratto specifico avente per oggetto il trattamento dei dati personali (ad esempio incarico titolare/responsabile per il trattamento). **Fatta salva una espressa deroga scritta alle presenti CG, fanno stato e hanno prevalenza i contratti relativi al trattamento allestiti dalla Società.**

11.6 Per qualsiasi richiesta relativa alla protezione dei dati, la Società può essere contattata all'indirizzo privacy@icteam.swiss

12. Durata del contratto ed estensione territoriale

12.1 ATTENZIONE: gli obblighi di cui alle clausole 6, 9 e 11 restano in vigore ed efficaci anche dopo la fine del rapporto contrattuale

12.2 Sono fatte salve le facoltà di risoluzione previste dall'art. 13.

12.3 Le presenti CG sono applicabili a ogni rapporto fra la Società e il Cliente indipendentemente dai luoghi dove le prestazioni vengono fornite o utilizzate. Si richiama a tal proposito l'art. 14.

13. Risoluzione del contratto

13.1 Ciascuna parte ha la facoltà di risolvere i singoli contratti in qualsiasi momento, tenendo indenne l'altra parte dei danni derivanti da disdetta in tempo inopportuno (fatte salve pattuizioni divergenti previste dalle presenti CG).

13.2 La risoluzione deve avvenire per lettera raccomandata, presso i recapiti designati come al punto 17.2 o via e-mail con firma elettronica qualificata ai sensi dell'Art. 14 cpv. 2bis CO.

13.3 Il Cliente si impegna ad ogni modo a corrispondere alla Società, rispettivamente ai terzi, fornitori, tutte le prestazioni eseguite e le

spese sostenute, indipendentemente dal fatto che le prestazioni siano state terminate o meno al momento della risoluzione. Al più tardi al

momento della risoluzione del contratto fra le parti, ogni e qualsiasi credito della Società diviene immediatamente esigibile e torna applicabile l'art. 7, delle presenti CG, in particolare il punto 7.3.

13.4 In caso di disdetta in tempo inopportuno (ad esempio prima di termini previsti contrattualmente o durante la fornitura di una prestazione o di un servizio), il Cliente è tenuto a rimborsare alla Società i costi sopportati unitamente ai danni patiti a seguito della disdetta.

14. Durata conservazione dei dati

14.1 la Società si impegna a custodire su supporto cartaceo e/o digitale, con adeguate misure di sicurezza, le informazioni relative ai contratti e a quanto eseguito/fornito/realizzato per il Cliente il tempo necessario per l'esecuzione del contratto.

14.2 Il Cliente è tenuto tuttavia a conservare adeguatamente tutte le informazioni necessarie per un eventuale ripristino delle soluzioni fornite e/o realizzate dalla Società.

14.3 Conformemente alle disposizioni dell'art. 962 CO, la Società conserverà la corrispondenza d'affari unitamente alla documentazione contabile per 10 (dieci) anni.

14.4 Decorsi i termini di cui agli art. 14.1 e 14.2 delle presenti CG, la Società potrà disporre di quanto sopra indicato liberamente (fatte salve espresse pattuizioni scritte tra la Società e il Cliente).

14.5 Per quanto attiene i periodi di conservazione dei dati personali, si rinvia all'informativa, scaricabile al seguente indirizzo <https://icteam.swiss/privacy>

15. Utilizzo di soluzioni basate su Intelligenza artificiale (AI)

15.1. La Società potrà, nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi ICT, avvalersi di strumenti, piattaforme o componenti software che utilizzano tecniche di Intelligenza Artificiale (AI), anche forniti da terze parti, al fine di migliorare la qualità, l'efficienza, la sicurezza o l'affidabilità delle prestazioni fornite al Cliente.

15.2. L'eventuale impiego di tali soluzioni avverrà in conformità alle normative applicabili, incluse la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati.

15.3. Il Fornitore assicura che l'utilizzo di sistemi di AI non comporterà un trattamento dei dati personali ulteriore, diverso o incompatibile con le finalità definite nei contratti di servizio, e che saranno adottate misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza dei dati trattati.

Condizioni Generali

Versione: 1.1 del 07.10.2025

Proprietario del documento: RSGSI

Pagina 5 di 5

15.4. Qualora vengano impiegati sistemi di AI di terze parti, il Fornitore garantirà che tali soggetti rispettino obblighi equivalenti in materia di protezione dei dati e sicurezza delle informazioni.

15.5. L'accettazione delle presenti Condizioni Generali comporta il consenso del Cliente all'uso, da parte del Fornitore, di soluzioni basate su AI nei limiti e con le garanzie di cui ai paragrafi precedenti.

15.6. Inoltre, il Fornitore, nell'ambito dei propri servizi di integrazione, configurazione o fornitura di soluzioni informatiche (quali, a titolo esemplificativo, Microsoft 365 o altri servizi cloud), potrà mettere in condizione il Cliente di utilizzare funzionalità o applicazioni basate su AI (es. Copilot o strumenti analoghi).

15.7. In tali casi, l'effettivo utilizzo delle funzionalità di AI, la definizione delle modalità di impiego, la richiesta alla Società di configurare eventuali parametri di sicurezza e la verifica della conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, sono e restano di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente.

15.8. La Società è pertanto esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità derivante, direttamente o indirettamente, dall'utilizzo da parte del Cliente o dei suoi utenti finali di soluzioni o funzionalità basate su AI, incluse eventuali violazioni di legge, di diritti di terzi o di obblighi in materia di protezione dei dati.

16. Rivendita di licenze Microsoft

16.1. Il Fornitore, in qualità di partner Microsoft e rivenditore autorizzato, provvede alla fornitura al Cliente di licenze software e servizi Microsoft (quali, a titolo esemplificativo, Microsoft 365, Azure o altri servizi cloud), acquistati tramite distributori certificati.

16.2. Le licenze fornite al Cliente sono soggette ai termini e alle condizioni d'uso stabilite da Microsoft. L'attivazione o l'utilizzo delle licenze implica accettazione integrale di tali condizioni.

16.3. (Durata e rinnovo) Salvo diverso accordo scritto, le licenze Microsoft hanno durata minima di dodici (12) mesi dalla data di attivazione, con rinnovo automatico per ulteriori periodi di pari durata, salvo disdetta comunicata per iscritto con almeno 30 giorni di preavviso rispetto alla data di scadenza.

16.4. (Disdetta anticipata) In caso di disdetta o cessazione anticipata su richiesta del Cliente, restano comunque dovute tutte le mensilità residue fino al termine del periodo contrattuale annuale. Il Fornitore potrà fatturare in un'unica soluzione l'importo corrispondente alle mensilità mancanti.

16.5. (Fatturazione e pagamento) Le licenze vengono fatturate mensilmente, salvo diverso accordo. Il pagamento deve avvenire entro il termine indicato in fattura.

16.6. (Mancato pagamento) In caso di ritardo nel pagamento superiore a 30 (trenta) giorni dalla data del richiamo, la Società si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'accesso alle licenze e ai servizi correlati.

16.7. (Limitazione di responsabilità) Il Fornitore non è responsabile per eventuali conseguenze derivanti dalla sospensione o revoca delle licenze dovute a mancato pagamento o inadempimento del Cliente.

16.8. Il Cliente riconosce che le licenze e i servizi Microsoft sono soggetti alle politiche, ai termini e ai livelli di servizio (SLA) definiti da Microsoft, rispetto ai quali la Società non assume alcuna responsabilità ulteriore.

17 Diritto applicabile

Le presenti condizioni generali, così come pure ogni e qualsiasi stipulazione successiva tra le parti, **sono rette esclusivamente dal diritto svizzero, escluso il diritto internazionale e gli accordi internazionali qualora ne siano dati i presupposti legali (in particolare domicilio/sede all'estero del debitore).**

18. Foro

18.1 Tutte le controversie derivanti dal presente contratto o comunque collegate allo stesso, ivi comprese quelle concernenti la validità, la nullità, la violazione o la fine del contratto, sono sottoposte al foro esclusivo della Pretura di Lugano.

18.2 La Società si riserva la facoltà esclusiva di procedere per l'incasso delle proprie pretese sia presso il foro del Cliente che presso quello previsto al punto 16.1, che viene eletto, in applicazione dell'art. 50 LEF, nella misura in cui, con la presente, il Cliente non domiciliato in Svizzera elegge il proprio domicilio per le procedure esecutive presso la sede della Società.

19. Disposizioni finali

19.1 la Società si riserva il diritto esclusivo di modificare le presenti CG.

19.2 Ogni e qualsiasi comunicazione alla Società ai sensi delle presenti CG deve avvenire tramite comunicazione scritta, all'indirizzo riportato sul Registro di Commercio del Canton Ticino oppure tramite posta elettronica all'indirizzo info@icteam.swiss (si richiama l'attenzione all'art. 19.3). L'indirizzo per la corrispondenza designato dal Cliente per tutte le comunicazioni di cui alle presenti CG è quello fornito al momento della richiesta della prima offerta. **Il Cliente assume integralmente l'onere della prova dell'avvenuto recapito della comunicazione alla Società, anche nel caso in cui sia stata utilizzata la posta elettronica.**

19.3 Il Cliente dichiara di accettare quale mezzo di comunicazione di tutte le comunicazioni che non prevedono la forma qualificata

(raccomandata) la posta elettronica. **Il Cliente si assume ogni e qualsiasi rischio derivante dall'utilizzo della posta elettronica e dichiara di essere stato informato che le comunicazioni via e-mail non garantiscono la confidenzialità, l'integrità e il recapito delle comunicazioni.**

19.4 Nella misura in cui una o più disposizione previste dalle presenti CG risultasse nulla o venisse annullata, per il resto le CG resteranno in vigore e valide. Le clausole nulle o annullate dovranno ad ogni modo essere tenute in considerazione nell'interpretazione della volontà delle parti e risolte in favore della Società.

19.5 Qualora le presenti CG fossero redatte anche in altre lingue oltre all'italiano, in caso di divergenza fra le stesse, prevale quella in italiano.