System Integrators

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI IT

versione 1.0 del 24/11/2026

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura («CGF») disciplinano, quando validamente richiamate e accettate, le forniture di prodotti e servizi IT del Fornitore nei rapporti tra imprese e professionisti. Esse integrano l'Offerta tecnico-commerciale e le eventuali Condizioni Particolari applicabili. La loro mera pubblicazione non determina la conclusione di alcun contratto, né il rinnovo o la proroga di servizi o forniture.

G.1 Ambito, definizioni e disciplina contrattuale

G.1.1. Ai fini delle presenti CGF, per «Fornitore» si intende la società identificata nell'Offerta tecnico-commerciale o nelle eventuali Condizioni Particolari; per «Cliente» il soggetto che acquista i prodotti o servizi; per «Contratto» l'insieme dell'Offerta tecnico-commerciale accettata, delle presenti CGF, delle eventuali Condizioni Particolari e degli allegati espressamente incorporati.

G.1.2. In caso di contrasto tra documenti contrattuali prevalgono, secondo l'oggetto della disciplina: (a) le pattuizioni individualmente negoziate e approvate per iscritto; (b) le eventuali Condizioni Particolari per le materie giuridiche specificamente regolate; (c) l'Offerta e i relativi allegati per perimetro, specifiche tecniche, SLA, quantità, tempi e corrispettivi; (d) le presenti CGF per la disciplina comune. L'Offerta e gli allegati tecnici non modificano implicitamente le disposizioni giuridiche. L'eventuale DPA prevale per i trattamenti regolati dall'art. 28 GDPR, ferme le disposizioni inderogabili.

G.1.3. Le presenti CGF si applicano quando siano state espressamente richiamate e validamente incorporate nel rapporto contrattuale, con indicazione della versione applicabile e possibilità per il Cliente di conoscerle prima della conclusione del Contratto. Le condizioni generali di acquisto del Cliente contenute in ordini, portali o altri documenti non prevalgono automaticamente e richiedono specifica approvazione scritta del Fornitore.

G.2 Conclusione del contratto e nuovi ordini

G.2.1. Il Contratto si perfeziona secondo il procedimento di proposta e accettazione espressamente previsto nell'Offerta e nelle eventuali Condizioni Particolari, con il coinvolgimento di soggetti muniti dei necessari poteri. Quando l'Offerta subordina il perfezionamento del rapporto alla successiva accettazione di Condizioni Particolari e CGF, la sola sottoscrizione dell'Offerta non esaurisce il procedimento contrattuale. Una richiesta di preventivo o un ordine non accettato non obbligano il Fornitore. Restano salvi gli effetti di accordi già validamente perfezionati.

G.2.2. Le CGF regolano le forniture per le quali siano validamente richiamate e accettate. Le successive offerte o ordini sono disciplinati dalle medesime CGF soltanto ove ne sia espressamente prevista l'applicazione, con una versione identificabile; il Fornitore non assume alcun obbligo di accettare nuovi ordini.

G.3 Esecuzione, esclusioni e collaborazione del Cliente

G.3.1. Il Fornitore esegue le prestazioni con diligenza professionale, nei limiti delle attività, degli SLA e dei risultati espressamente assunti. Servizi, presidi, assistenza on-site, manutenzione, backup, migrazioni e ripristini non sono inclusi se non espressamente pattuiti.

G.3.2. Il Cliente assicura i requisiti tecnici, gli accessi, le informazioni affidabili, i referenti e le autorizzazioni necessari, preservando le misure di sicurezza dei propri sistemi; rimangono a suo carico gli obblighi che non abbia validamente affidato al Fornitore.

G.3.3. Ritardi o maggiori oneri causati da fatto del Cliente comportano, previa comunicazione documentata, il corrispondente adeguamento dei tempi e una valutazione scritta degli eventuali costi supplementari, senza esonero per inadempimenti imputabili al Fornitore.

G.4 Variazioni, prestazioni aggiuntive e change request

G.4.1. Ogni modifica di quantità, componenti, perimetro, livelli di servizio, modalità di esecuzione o calendario che incida su costi o rischi richiede approvazione scritta. Il Fornitore può subordinare l'esecuzione a un preventivo integrativo e alla riprogrammazione delle attività.

G.4.2. Ticket e richieste operative non danno automaticamente diritto a prestazioni ulteriori senza ordine validamente autorizzato; procedure accelerate per urgenti interventi di sicurezza possono essere previamente concordate e documentate.

G.5 Corrispettivi, fatturazione e ritardi nei pagamenti

G.5.1. I corrispettivi, le condizioni di fatturazione e pagamento e ogni onere economico specifico sono quelli dell'Offerta accettata, cui si rinvia. In mancanza di diversa indicazione scritta, gli importi sono IVA esclusa e le fatture sono pagabili entro trenta (30) giorni dalla ricezione.

G.5.2. In caso di ritardo si applicano, ricorrendone i presupposti, gli interessi e i costi di recupero previsti dal D.Lgs. 231/2002. Il Cliente comunica tempestivamente le contestazioni motivate e versa comunque gli importi esigibili non contestati in buona fede.

G.5.3. Durante il periodo contrattuale vincolante gli aumenti dei prezzi sono applicabili soltanto in base a meccanismi previamente accettati o a successivo accordo scritto. A un'eventuale nuova stipulazione, proroga o rinnovo espresso il Fornitore può proporre condizioni economiche aggiornate senza obbligo di mantenere i prezzi precedenti.

G.6 Sospensione e risoluzione per inadempimento

G.6.1. In caso di importi certi, scaduti, non contestati in buona fede e non trascurabili, il Fornitore può sospendere in misura proporzionata il servizio interessato previa comunicazione scritta e concessione di un termine non inferiore a quindici (15) giorni per adempiere, salvi i rimedi legali.

G.6.2. La sospensione di servizi critici tiene conto dei rischi prevedibili per i sistemi e i dati, con preavviso sulle conseguenze e misure ragionevoli per evitare danni non necessari. In caso di rischio imminente per la sicurezza del servizio, un intervento mirato può essere immediato con comunicazione tempestiva.

G.6.3. Ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Fornitore può dichiarare per iscritto di avvalersi della risoluzione di diritto del Contratto qualora il Cliente: (a) ometta il pagamento di importi certi, scaduti ed esigibili per oltre trenta (30) giorni dalla scadenza, senza provvedervi entro ulteriori quindici (15) giorni dal ricevimento di una richiesta scritta di adempimento; (b) divulghi a soggetti non autorizzati o utilizzi per finalità estranee al Contratto informazioni riservate ricevute dal Fornitore, in violazione dell'art. G.13; (c) riproduca, distribuisca o metta a disposizione di terzi, senza autorizzazione, software o materiali proprietari in violazione dell'art. G.15. Restano salvi gli ulteriori rimedi previsti dalla legge e gli obblighi relativi alla corretta cessazione delle prestazioni.

G.7 Durata delle CGF, scadenza dei servizi e recesso

G.7.1. Durata, decorrenza, eventuale periodo minimo e condizioni di rinnovo dei singoli servizi sono stabiliti nell'Offerta e nelle eventuali Condizioni Particolari. I servizi a tempo determinato cessano alla scadenza senza rinnovo tacito, salvo specifica ed espressa pattuizione scritta riferita al singolo servizio.

G.7.2. Le CGF regolano il Contratto fino alla sua completa esecuzione e, successivamente, le obbligazioni che per natura o pattuizione debbano sopravvivere. La loro efficacia non comporta rinnovo dei servizi, mantenimento dei prezzi, obbligo di accettare ordini futuri o prosecuzione delle prestazioni oltre i termini pattuiti.

G.7.3. Il recesso anticipato dai singoli servizi opera nei casi e con gli effetti previsti nelle eventuali Condizioni Particolari, nell'Offerta o dalla legge. Restano dovuti i corrispettivi maturati e gli ulteriori costi non recuperabili, indennizzi o penali espressamente pattuiti o dovuti per legge, senza duplicazioni.

G.8 Fornitura di hardware e garanzie

G.8.1. Quando l'Offerta comprenda beni hardware, sono applicabili quantità, specifiche, tempi di consegna e collaudo concordati. I termini di consegna sono indicativi salvo espressa qualificazione come essenziali. Eventuali ritardi di produttori, distributori o vettori sono gestiti secondo legge e contratto.

G.8.2. Salvo diversa pattuizione scritta e nei limiti consentiti dalla legge, nelle forniture di beni hardware con pagamento differito il Fornitore si riserva la proprietà dei beni fino all'integrale pagamento del relativo prezzo. Il rischio di perdita o deterioramento dei beni si trasferisce al Cliente al momento della consegna, salvo diverse condizioni di resa concordate e fatti imputabili al Fornitore. Restano ferme le disposizioni applicabili in materia di opponibilità della riserva di proprietà ai terzi, nonché le garanzie legali e convenzionali applicabili.

G.8.3. Installazione, configurazione, migrazione e manutenzione sono incluse solo se separatamente descritte e valorizzate nel perimetro contrattuale.

G.9 Licenze software, abbonamenti e servizi di terzi

G.9.1. Licenze e abbonamenti di produttori terzi sono soggetti ai rispettivi diritti di proprietà intellettuale, condizioni d'uso, metriche e limitazioni effettivamente applicabili, comunicati o resi disponibili al Cliente secondo la struttura della fornitura. Il Fornitore non trasferisce diritti più ampi di quelli legittimamente concessi dal titolare.

G.9.2. Durata, variazione dei prezzi, rinnovo o cessazione delle licenze di terzi non coincidono necessariamente con la durata dei servizi IT del Fornitore. Costi o condizioni modificati da terzi si applicano a nuove attivazioni o rinnovi solo alle condizioni accettate; durante periodi vincolanti occorre un meccanismo già pattuito o successivo accordo.

G.9.3. La continuità e le funzionalità di prodotti di terzi restano soggette ai limiti e agli impegni assunti contrattualmente dal Fornitore, fermi i rimedi inderogabili per inadempimenti a esso imputabili.

G.10 Manutenzione, progetti e livelli di servizio

G.10.1. Per manutenzioni, assistenza e progetti IT fanno fede le attività, le fasce di presidio, le modalità di ticketing, gli SLA e i deliverable descritti nell'Offerta e negli allegati tecnici richiamati. L'elenco di sistemi o software non implica automaticamente la presa in gestione di tutti i componenti.

G.10.2. Eventuali collaudi, accettazioni e verifiche sono svolti secondo criteri e tempi pattuiti. Non si presumono termini di ripristino, disponibilità o service credit in assenza di specifica previsione espressa.

G.10.3. Per i servizi specialistici di cybersecurity e SOC/CSIRT, gli obblighi e le responsabilità operative specifiche sono disciplinati dall'Offerta e dalle eventuali Condizioni Particolari del servizio, in coordinamento con le presenti CGF.

G.11 Cybersecurity e gestione degli incidenti

G.11.1. Ciascuna Parte attua, per i propri compiti, misure di sicurezza proporzionate e le disposizioni normative applicabili. Il Fornitore non assume responsabilità per l'intero assetto di sicurezza del Cliente, salvo obblighi espressamente affidati.

G.11.2. Le segnalazioni e le comunicazioni verso Autorità o interessati sono effettuate da chi vi sia legalmente tenuto; ogni incarico aggiuntivo di supporto normativo o trasmissione per conto dell'altra Parte richiede specifica pattuizione, nel rispetto degli obblighi inderogabili.

G.12 Protezione dei dati personali

G.12.1. Le Parti trattano come autonomi titolari i dati personali relativi ai referenti contrattuali e alla gestione amministrativa dei rapporti, ciascuna per le proprie finalità e secondo la normativa applicabile.

G.12.2. Quando il Fornitore tratta dati personali per conto del Cliente, le Parti stipulano prima dell'avvio dei relativi trattamenti un accordo scritto ex art. 28 GDPR (DPA), che disciplina istruzioni, categorie di dati e interessati, misure di sicurezza, sub-responsabili, assistenza, audit e restituzione/cancellazione. La DPA prevale nelle materie di propria competenza.

G.12.3. L'autorizzazione al ricorso a subfornitori contenuta nel Contratto non sostituisce quella eventualmente richiesta dalla DPA per gli ulteriori responsabili del trattamento.

G.13 Riservatezza

G.13.1. Le Parti custodiscono con ragionevole diligenza le informazioni riservate tecniche, commerciali e organizzative apprese nel rapporto e le utilizzano esclusivamente per l'esecuzione del Contratto, limitandone l'accesso ai soggetti autorizzati e tenuti alla riservatezza.

G.13.2. Non costituiscono informazioni riservate quelle legittimamente pubbliche, già note senza vincoli, acquisite da terzi senza violazioni o sviluppate autonomamente. Sono salve le comunicazioni imposte da legge o Autorità, previo avviso ove lecito.

G.13.3. Gli obblighi di riservatezza sopravvivono alla cessazione per cinque (5) anni; per segreti commerciali e informazioni soggette a protezione speciale perdurano fino alla cessazione dei relativi presupposti giuridici.

G.14 Autonomi, subfornitori e sicurezza sul lavoro

G.14.1. Il Fornitore, nell'ambito della propria autonomia, può avvalersi di dipendenti, collaboratori, professionisti e lavoratori autonomi, anche titolari di partita IVA, nonché di imprese terze e subfornitori idonei. Il Cliente ne autorizza il ricorso per le attività contrattuali, salvi i limiti di legge, le restrizioni espresse e gli obblighi speciali di autorizzazione; il Fornitore rimane responsabile dell'adempimento secondo legge e contratto.

G.14.2. Per attività presso le sedi del Cliente, le Parti adempiono agli obblighi di salute e sicurezza applicabili, inclusi cooperazione, coordinamento e documentazione di cui all'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 quando ricorrano i presupposti. Il Cliente comunica tempestivamente i rischi interferenziali noti e le regole di accesso.

G.14.3. L'eventuale impiego di personale del Fornitore presso il Cliente non comporta trasferimento dei poteri datoriali, ferme le istruzioni di sicurezza e coordinamento.

G.15 Proprietà intellettuale e materiali

G.15.1. Restano di titolarità del Fornitore o degli aventi diritto software, metodologie, documenti, strumenti, modelli, know-how e materiali preesistenti. Il Cliente riceve solo i diritti d'uso espressamente necessari alle prestazioni, alle condizioni di licenza pattuite.

G.15.2. La titolarità degli eventuali deliverable sviluppati su commessa, le licenze e i relativi diritti sono definiti nell'offerta o in apposito accordo. È vietata la riproduzione, distribuzione o messa a disposizione non autorizzata di materiali proprietari.

G.16 Responsabilità, danni e manleve

G.16.1. Ciascuna Parte risponde degli inadempimenti imputabili secondo legge e contratto. Non sono assunte garanzie generalizzate di risultato o responsabilità per fatti di terzi indipendenti dalla condotta del Fornitore, ferme le obbligazioni concretamente assunte.

G.16.2. Nei limiti consentiti dalla legge e fermo quanto previsto dal successivo art. G.16.3, la responsabilità contrattuale del Fornitore è circoscritta ai danni effettivi e comprovati che costituiscano conseguenza immediata e diretta di un inadempimento a esso imputabile e che, salvo il caso di dolo, fossero prevedibili al momento della conclusione del Contratto. Salvo diversa espressa pattuizione scritta, in caso di colpa lieve sono esclusi dal risarcimento il lucro cessante, la perdita di opportunità commerciali, i mancati risparmi e i danni reputazionali. Restano applicabili gli eventuali massimali di responsabilità e le ulteriori limitazioni validamente concordati nelle Condizioni Particolari o in altri accordi scritti tra le Parti, fatti salvi gli obblighi inderogabili previsti dalla normativa applicabile.

G.16.3. In nessun caso le limitazioni possono operare per dolo, colpa grave, violazione di obblighi derivanti da norme di ordine pubblico o altre ipotesi non limitabili ai sensi dell'art. 1229 c.c. La gestione delle pretese e le manleve sono soggette ai limiti e agli obblighi inderogabili previsti dalla legge.

G.17 Certificazioni e conformità normativa

G.17.1. Il Fornitore dichiara di disporre, secondo i rispettivi certificati in corso di validità e nei relativi ambiti di applicazione, delle certificazioni ISO 9001, ISO/IEC 27001:2022 e UNI/PdR 125:2022. Il possesso delle certificazioni non costituisce garanzia assoluta di sicurezza, continuità o assenza di incidenti; su richiesta potranno essere comunicati gli estremi dei certificati.

G.17.2. Ciascuna Parte rispetta, per le attività di competenza, le disposizioni applicabili in materia di protezione dati, anticorruzione, responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/2001, sicurezza sul lavoro e conformità normativa.

G.17.3. Il Cliente non potrà utilizzare i marchi del Fornitore né i marchi di certificazione in mancanza di autorizzazione e nel rispetto delle regole applicabili.

G.18 Forza maggiore, sospensioni esterne e cessazione

G.18.1. Nessuna Parte risponde del ritardo imputabile a eventi di forza maggiore che rendano impossibile la prestazione, nei limiti consentiti dalla legge e purché l'impedimento non sia a essa imputabile. La Parte interessata ne informa tempestivamente l'altra, adotta misure ragionevoli di mitigazione e comunica la ripresa.

G.18.1-bis. Ai fini del precedente articolo, possono costituire eventi di forza maggiore, ove ne ricorrano i presupposti di legge, anche attacchi informatici di carattere straordinario e su larga scala, lo sfruttamento di vulnerabilità critiche non conosciute o per le quali non siano tempestivamente disponibili rimedi tecnici efficaci, nonché gravi interruzioni o indisponibilità delle infrastrutture e dei servizi erogati da fornitori tecnologici terzi, inclusi operatori cloud, di rete e di connettività. Tali circostanze rilevano esclusivamente nella misura in cui risultino estranee al ragionevole controllo della Parte interessata, non imputabili alla medesima e tali da impedire, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, nonostante l'adozione delle misure di prevenzione, sicurezza, mitigazione e continuità operativa dovute secondo la diligenza professionale richiesta e gli accordi applicabili. La Parte interessata informa tempestivamente l'altra Parte, documenta, per quanto ragionevolmente possibile, le cause e gli effetti dell'evento e adotta le misure necessarie a limitarne le

conseguenze e a ripristinare l'ordinaria erogazione delle prestazioni. Restano fermi gli obblighi inderogabili di legge e le responsabilità derivanti da inadempimenti imputabili alla Parte interessata.

G.18.2. Alla cessazione si provvede alla revoca degli accessi e alla restituzione di beni e materiali spettanti alle Parti. I dati personali trattati per conto del Cliente sono restituiti o cancellati secondo la DPA. Migrazioni straordinarie, supporto al subentro e assistenza oltre il termine sono soggetti a separato preventivo, salvo obblighi inderogabili.

G.18.3. Cessazione e risoluzione non pregiudicano obbligazioni maturate, pagamenti, riservatezza e gli ulteriori obblighi destinati per natura a sopravvivere.

G.19 Comunicazioni, cessione, legge e foro

G.19.1. Le comunicazioni formali sono inviate alle PEC indicate nell'Offerta, nelle eventuali Condizioni Particolari o negli altri documenti contrattuali, ovvero a recapiti successivamente comunicati con modalità idonee a provarne la ricezione. I canali di ticketing sono riservati alla gestione operativa delle prestazioni.

G.19.2. La cessione del Contratto a terzi richiede il consenso scritto dell'altra Parte, salvo norme inderogabili o diverso accordo. È salva la cessione dei crediti nei termini di legge. Modifiche e rinunce richiedono forma scritta, salvo diversa disciplina legale. Restano salvi gli effetti delle operazioni di fusione, scissione e trasferimento d'azienda o di ramo d'azienda, secondo la disciplina applicabile, nonché i diritti inderogabili delle altre parti coinvolte.

G.19.3. Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa a interpretazione, validità o esecuzione è competente in via esclusiva il Foro di Roma, fatte salve le competenze inderogabili. L'eventuale nullità parziale non pregiudica le residue clausole nei limiti di legge.