

## CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI INFORMATICI

### CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1. Definizioni.....	2
2. Oggetto del contratto.....	2
3. Durata.....	2
4. Condizioni e modalità tecniche.....	2
5. Consegna/Attivazione.....	2
6. Utilizzo di prodotti hardware, software e dei servizi.....	3
7. Hardware in comodato d'uso.....	3
8. Obblighi specifici.....	3
9. Garanzie del Cliente.....	4
10. Diritti di verifica e controllo.....	4
11. Copyright e/o brevetti di terzi.....	4
12. Riservatezza.....	4
13. Corrispettivi economici: Canoni e pagamenti.....	4
14. Tasse e imposte.....	5
15. Clausola risolutiva espressa.....	5
16. Comunicazioni.....	5
17. Foro competente.....	5
18. Privacy e GDPR.....	5
19. Aggiornamenti e variazioni alle presenti condizioni generali di vendita.....	5
20. Rinvio a norme di legge.....	5

## 1. Definizioni

DCO – Dedicated Commercial Offer: proposta specifica per il singolo cliente, include dettaglio servizi, prezzi, utenti, durata e così via.

SLA – Service Level Agreement: documento attestante le caratteristiche tecniche e le specifiche del singolo servizio

MSA – Master Service Agreement: documento attestante le condizioni di erogazione del singolo servizio

Policies – Procedure e politiche: documento attestante le procedure e le politiche definite per ogni singolo servizio

SPS – Single Product Schedule: documento che illustra le specifiche del singolo prodotto

DPA – Data Processor Agreement: addendum al contratto con indicazione dei doveri di BlueEagle in qualità di Data Processor e del cliente in qualità di Data controller ai sensi del Reg. Eu 679/2016 (GDPR)

PC – Privacy Consent: informativa privacy ai sensi del Reg Eu 679/2016 (GDPR) inviata al cliente ad ai suoi incaricati, concernente le metodologie di gestione dei dati da parte di BlueEagle.

## 2. Oggetto del contratto

Il presente contratto disciplina la fornitura da parte di Blue Eagle Technology srl (di seguito denominata BlueEagle) di servizi informatici, quale obbligazione di mezzi, secondo la configurazione sottoscritta dal CLIENTE, regolati dalle presenti condizioni e documenti integrativi come di seguito indicati.

Per i dettagli tecnici e le dotazioni dei servizi, le regole di utilizzo e i livelli di qualità fare riferimento alle:

“Policies”,

“SLA – Service Level Agreement”,

“MSA - Master Service Agreement”

“SPS - Single Products Schedule”

Per i dettagli commerciali e le condizioni specifiche di erogazione, vendita e pagamento fare riferimento alla “Proposta commerciale Dedicata”

## 3. Durata

La durata standard dei singoli contratti stipulati da BlueEagle con il Cliente è di anni tre. Salvo quanto diversamente pattuito nella DCO, il termine contrattuale si intenderà di volta in volta rinnovato tacitamente per mesi 12 (dodici), qualora nessuna delle parti abbia disdettato il contratto stesso a mezzo raccomandata AR /Pec-mail con un preavviso di almeno 2 (due) mesi da ogni scadenza. Resta inteso che entrambe le parti saranno obbligate ad adempiere il contratto sino alla data di effettiva cessazione dello stesso, così come definito nella DCO, salvo quando specificato ai punti 13.01, 13.02 e 15.

## 4. Condizioni e modalità tecniche

- 4.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dei prodotti e/o servizi oggetto dell'offerta e della compatibilità delle caratteristiche tecniche relative ai prodotti e/o servizi stessi con i propri apparati, macchinari e/o programmi. E' pertanto esclusa qualsiasi responsabilità di BlueEagle qualora i prodotti e/o servizi forniti dalla stessa al Cliente non siano compatibili con le dotazioni tecniche (hardware e software) esistenti presso il Cliente stesso.
- 4.2. Il Cliente sarà responsabile in via esclusiva dei risultati ottenuti tramite l'utilizzo dei prodotti e/o servizi forniti da BlueEagle.
- 4.3. BlueEagle non assume nessuna specifica garanzia in ordine a dati, banche dati e/o servizi forniti da terzi all'interno della rete Internet cui il Cliente potrà accedere tramite i prodotti /servizi oggetto dell'offerta.
- 4.4. In caso di installazione di macchina e/o apparecchiature oggetto dell'offerta o comunque necessarie per l'utilizzo dei prodotti/servizi dell'offerta medesima, le stesse dovranno essere installate in un ambiente adatto per poter funzionare in modo adeguato e appropriato e consentire la corretta esecuzione di eventuali servizi di garanzia e/o manutenzione/assistenza.
- 4.5. Ove siano installate macchine e software che dopo l'installazione rimarranno di proprietà di BlueEagle o titolarità della stessa, il Cliente si renderà parte diligente nel tutelare al meglio i diritti di BlueEagle in capo a tali prodotti comunicandone pronta informazione della titolarità/proprietà di BlueEagle a terzi o ad eventuali suoi creditori; egli apporrà sui macchinari, dietro richiesta di BlueEagle, dei contrassegni comprovanti la proprietà di BlueEagle e non rimuoverà dal luogo di installazione detti macchinari senza il previo consenso scritto di BlueEagle; consentirà a BlueEagle di ispezionare i locali presso i quali sono installati i macchinari, durante il normale orario di lavoro. Il ritiro di detti prodotti alla cessazione del contratto sarà a carico di BlueEagle. Resta inteso che il Cliente presterà e offrirà la massima collaborazione a BlueEagle per il trasporto dei prodotti stessi e che BlueEagle non sarà in alcun modo obbligata al ripristino di locali o comunque ad altri oneri o spese collegate con il ritiro dei prodotti stessi.
- 4.6. Per quanto concerne i servizi oggetto dell'offerta, BlueEagle utilizzerà propri standards di collegamento, apparecchiature e programmi che si riserva di modificare secondo le proprie esigenze. Ove tali standards, apparecchiature e programmi modificati siano manifestamente incompatibili con i sistemi e requisiti tecnici del Cliente, lo stesso potrà disdettare il contratto stipulato con BlueEagle. Fatta eccezione per la restituzione del corrispettivo eventualmente già corrisposto dal Cliente per il periodo successivo alla data di efficacia della disdetta, resta inteso che BlueEagle sarà comunque sollevata da ogni ulteriore onere e responsabilità derivante da dette modifiche.
- 4.7. La disponibilità, la compatibilità e tutti gli oneri relativi agli allacciamenti fisici e al collegamento telefonico o telematico per l'utilizzo del prodotto/servizio oggetto dell'offerta restano comunque a carico del cliente.

## 5. Consegna/Attivazione

Ove fossero previsti termini di consegna/attivazione per i prodotti/servizi oggetto dell'offerta, gli stessi si intenderanno come indicativi. Resta pertanto inteso che, salvo in caso di colpa grave o di dolo, nessuna responsabilità sorgerà in capo a BlueEagle per l'eventuale mancata osservanza di detti termini.

## 6. Utilizzo di prodotti hardware, software e dei servizi

- 6.1. I prodotti hardware e software non di proprietà di BlueEagle, ma commercializzati dalla stessa, che formino eventuale oggetto del contratto, sono soggetti alle condizioni d'uso definite dal produttore.
- 6.2. In relazione ai prodotti software, è esclusa qualsiasi cessione e/o trasferimento dei diritti di proprietà o dei diritti d'autore. All'utilizzo, alla durata della garanzia nonché all'eventuale violazione dei brevetti e diritti d'autore di tali prodotti software viene applicata la normativa specificata dal produttore dello stesso oltre che la vigente legislazione in tema di tutela dei diritti d'autore.
- 6.3. Salvo diverso accordo tra le parti, il Cliente si impegna a stipulare a partire dalla consegna dei prodotti hardware accordi di assistenza e manutenzione in relazione agli stessi e ciò sia che la consegna avvenga a seguito di vendita, sia che avvenga a seguito di locazione del prodotto hardware. I contratti di manutenzione ed assistenza saranno stipulati dal Cliente direttamente con le case produttrici o comunque con concessionari autorizzati. Resta inteso che, salvo quanto sotto previsto, BlueEagle sarà sollevata da qualsiasi responsabilità in ordine al funzionamento di detti prodotti. BlueEagle, infatti, garantirà esclusivamente la sostituzione dei prodotti hardware messi nella disponibilità del Cliente, qualora gli stessi non siano funzionanti per fatti o circostanze imputabili a BlueEagle. Il mancato e tempestivo avviso del cattivo funzionamento da parte del Cliente, comporterà comunque la decadenza dello stesso da ogni diritto nei confronti di BlueEagle. Su richiesta di BlueEagle i prodotti hardware dovranno essere inviati a spese del Cliente presso la sede di BlueEagle per le opportune verifiche. Resta comunque inteso che BlueEagle è in ogni caso sollevata da eventuali richieste di rimborso o di risarcimento relative a materiali di consumo o di altri danni occorsi a seguito di un non corretto uso delle apparecchiature hardware e del software da parte del Cliente.

## 7. Hardware in comodato d'uso

BlueEagle eroga servizi che includono Hardware, tale infrastruttura di proprietà esclusiva di BlueEagle è concessa in comodato d'uso al Cliente.

Il Comodato d'uso in questione è parte integrante del contratto esistente tra le parti. In merito a tale comodato d'uso si convengono e si stipulano le seguenti condizioni:

- a) Stato di conservazione: Il Cliente dichiara di aver esaminato l' Hardware (il Bene), di averlo trovato in perfetto stato di manutenzione ed efficienza, esente da vizi e del tutto idoneo alla sua funzione, e si impegna a mantenerlo nello stesso stato di conservazione in cui lo ha ricevuto;
- b) Durata: il comodato d'uso segue la durata naturale del contratto di servizio come specificato nella DCO;
- c) Obbligo di custodia del Cliente: Il Cliente si obbliga a conservare e custodire il Bene in oggetto con la massima cura e diligenza, a non destinarlo ad altro uso che non sia quello sopra previsto, a non cedere neppure temporaneamente l'uso del Bene a terzi, né a titolo gratuito né a titolo oneroso, nonché a restituire a BlueEagle a proprie spese, al termine del Contratto senza necessità di richiesta, il Bene nello stato attuale, salvo il normale deterioramento d'uso. Il Cliente si obbliga inoltre a non spostare il Bene dal luogo in cui verrà consegnato da parte di BlueEagle, ovvero di concordarne lo spostamento ad altra sede. La violazione degli obblighi previsti nel presente articolo dà alla Comodante la facoltà di esigere l'immediata restituzione del Bene, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
- d) Cauzione: non è prevista cauzione per il bene in comodato d'uso.
- e) Responsabilità del Cliente: Il perimento del Bene è ad esclusivo rischio del Cliente, salvo il caso fortuito e la forza maggiore. Parimenti, se il Bene viene impiegato per un uso diverso da quello previsto nel Contratto o non viene restituito nei termini, l'eventuale perimento sarà a carico del Cliente, salvo che questo provi che il Bene sarebbe comunque perito nonostante l'uso diverso o la mancata restituzione. E' pure a carico del Cliente il deterioramento o danneggiamento del Bene, diverso dal normale deterioramento d'uso. Il Cliente solleva BlueEagle da ogni responsabilità nei confronti propri e di terzi per eventuali danni derivanti dal Bene e dal suo uso.

## 8. Obblighi specifici

E' vietato al Cliente:

- a) manomettere e/o comunque intervenire sulle apparecchiature hardware e/o sui prodotti software forniti da BlueEagle con personale non autorizzato da BlueEagle stessa;
- b) divulgare direttamente e/o indirettamente passwords, login, NUA, NUI o comunque chiavi di accesso riservate;
- c) accedere o concedere l'accesso ad altri soggetti a directory, file e/o servizi di BlueEagle non oggetto dell'offerta;
- d) ridistribuire a terzi sia direttamente che indirettamente i servizi prestati da BlueEagle. Resta inteso che i prodotti e/o servizi forniti da BlueEagle al Cliente potranno essere utilizzati dallo stesso esclusivamente all'interno della propria struttura aziendale;
- e) utilizzare i servizi della rete internet in modo non conforme alle disposizioni e/o normative stabilite da ciascun gestore dei servizi o non conforme con le legislazioni e la normativa vigenti nei paesi ospitanti i nodi di Internet, la legislazione e la normativa internazionale in materia, nonché con i regolamenti e le consuetudini di utilizzo delle reti e dei nodi comunque definiti;
- f) concedere a terzi l'utilizzo di programmi e/o servizi forniti da BlueEagle;
- g) modificare, copiare in tutto o in parte i programmi forniti da BlueEagle e la loro documentazione;
- h) effettuare attività di decompilazione, salvo le copie di sicurezza ritenute necessarie di comune accordo con BlueEagle;
- i) copiare e/o duplicare dati, banche dati e/o servizi ottenuti nell'ambito dell'utilizzo dei servizi oggetto dell'offerta, trasferirli a terzi in qualsiasi modo o forma, anche a titolo gratuito, utilizzarli senza il consenso espresso del titolare o avente la disponibilità degli stessi e senza l'indicazione del titolare o avente la disponibilità e del consenso da questi fornito;
- j) divulgare a terzi informazioni anche incomplete o indirette in relazione ai sistemi e alle modalità di accesso ai dati, alle banche dati e/o servizi.

## 9. **Garanzie del Cliente**

- 9.1. Il Cliente garantisce che qualunque dato o materiale immesso nella rete Internet a seguito del collegamento con la stessa concesso da BlueEagle non viola i diritti d'autore, brevetti o marchi, contrassegni o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale e pertanto, che qualunque materiale immesso nella rete è originale e/o viene introdotto nella rete con il permesso scritto del titolare del diritto con l'obbligo di citare fonte e l'esistenza del permesso del titolare stesso. E' fatto inoltre espresso divieto al Cliente di servirsi o di dar modo ad altri di servirsi del collegamento fornito da BlueEagle per corrispondenza, immissione di dati o altre attività contro la morale o l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestie alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto ad altre persone o che danneggi o violi o tenti di violare il segreto di corrispondenza e di messaggi privati. Il cliente si atterrà pertanto al regolamento per l'uso dei singoli servizi pubblicato sul WEB. E' inoltre vietato l'utilizzo del servizio offerto da BlueEagle per commettere o favorire reati di ogni tipo.
- 9.2. Qualora il cliente fosse una persona giuridica, le norme che precedono si applicano oltre alla persona giuridica stessa che ha sottoscritto il contratto anche a tutti i suoi dipendenti, agenti o rappresentanti che fruiscono per suo tramite del servizio di BlueEagle. Resta inteso che il Cliente manleverà e manterrà BlueEagle indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, spesa od altro onere derivante da una qualsiasi violazione della presente clausola.

## 10. **Diritti di verifica e controllo**

Per tutta la durata del contratto BlueEagle potrà, direttamente o tramite propri incaricati, effettuare verifiche in ordine al corretto uso e disponibilità dei programmi e/o servizi forniti al Cliente e a tal scopo accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di attività lavorativa, ovvero tramite connessione remota.

## 11. **Copyright e/o brevetti di terzi**

Ciascuna parte, darà all'altra tempestiva comunicazione di eventuali azioni o domande proposte da terzi in ordine alla titolarità e/o disponibilità di prodotti o programmi. Nell'ipotesi che l'azione per violazione di diritti di terzi fosse promossa nei confronti di BlueEagle, quest'ultima avrà facoltà di sostituire i programmi oggetto di controversia con altri comunque idonei a garantire la continuità del servizio e/o delle forniture o prestazioni in essere al momento, restando espressamente inteso che con tale sostituzione ogni obbligo di garanzia di BlueEagle sarà ritenuto soddisfatto e che il Cliente non avrà ulteriori diritti nei confronti di BlueEagle.

## 12. **Riservatezza**

Il Cliente e BlueEagle, manterranno la massima riservatezza in relazione a dati ed informazioni dei quali venissero a conoscenza durante l'esecuzione del contratto e ciò anche dopo la cessazione dello stesso.  
Restano escluse dal presente obbligo di riservatezza e segretezza, le informazioni già in possesso di BlueEagle che verranno fornite dal Cliente a BlueEagle e/o non sono specificate dal Cliente come dati riservati. In particolare, il Cliente autorizza espressamente BlueEagle a comunicare a terzi il suo nominativo come Cliente BlueEagle.  
Il Cliente sarà in ogni caso tenuto a conservare la password comunicatagli da BlueEagle nella massima riservatezza. Sarà pertanto ritenuto responsabile di qualsiasi danno originato dalla conoscenza di suddetta password da parte di terzi.  
L'eventuale furto, smarrimento o perdita della riservatezza della password dovrà essere comunicato per iscritto a BlueEagle senza indugio.

## 13. **Corrispettivi economici: Canoni e pagamenti**

- 13.1. Canoni e le tariffe forfettarie dei prezzi sono dovuti alla scadenza indicata nell'offerta. Essi saranno dovuti indipendentemente dall'effettivo utilizzo da parte del Cliente del servizio e/o dei prodotti di BlueEagle.
- 13.2. I canoni e le tariffe espressi in mesi verranno all'occorrenza computati da BlueEagle sulla base della mensilità naturale.
- 13.3. I canoni e le tariffe applicate da BlueEagle potranno essere adeguati al 1° gennaio di ogni anno sulla base delle variazioni intervenute nell'indice medio annuale ISTAT prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati relativo all'anno precedente, salvo quanto definito nella DCO.
- 13.4. BlueEagle si riserva la facoltà di modificare sia i canoni e le tariffe, sia i costi riportati nelle singole offerte dandone comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 2 (due) mesi: qualora il Cliente non dovesse accettare tale variazione avrà facoltà di recedere dal contratto con preavviso pari al periodo restante sino alla scadenza del preavviso concesso da BlueEagle mediante comunicazione scritta (via pec-mail e/o Raccomandata AR) entro 30 giorni dal momento in cui la variazione dei canoni delle tariffe gli sia stata comunicata.
- 13.5. Il pagamento dei corrispettivi pattuiti dovrà essere effettuato secondo le modalità indicate nella DCO.
- 13.6. Il ritardato o mancato pagamento del prezzo, dei canoni o delle tariffe dovute alle scadenze stabilite, autorizzano BlueEagle ad addebitare al Cliente interessi pari all'Euribor in vigore al momento dell'inadempimento maggiorato di 3 punti e ciò senza che sia necessaria alcuna formale messa in mora.
- 13.7. BlueEagle si riserva il diritto di interrompere l'erogazione del servizio nell'ipotesi di mancato rispetto da parte del Cliente dei termini di pagamento definiti nelle singole DCO. In tale caso il ripristino del servizio sarà subordinato all'effettivo incasso da parte di BlueEagle dei corrispettivi scaduti oggetto del contratto, nonché alle spese di ripristino calcolate in due mensilità, con un minimo di addebito pari ad € 200,00 (duecento/00). Tale eventuale interruzione dell'erogazione del servizio non potrà comunque comportare alcuna proroga della scadenza del contratto.
- 13.8. In caso di ritardo nel pagamento di oltre 15 (quindici) giorni, BlueEagle si riserva il diritto di sospendere i servizi al Cliente e di procedere a cessazione del servizio entro 30 gg dalla scadenza del pagamento non adempiuto, con contestuale distruzione definitiva di tutti i dati a bordo dei propri sistemi.
- 13.9. Il Cliente accetta sin da ora che BlueEagle possa gestire/cedere il credito derivante dal presente contratto a società finanziarie partner di BlueEagle.

#### 14. Tasse e imposte

Sono a carico del Cliente le spese, imposte o tasse inerenti all'esecuzione del contratto.

#### 15. Clausola risolutiva espressa

- 15.1. In tutti i casi di inadempimento o di violazione delle obbligazioni di cui alle clausole 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.1, BlueEagle avrà la facoltà di risolvere il contratto in essere con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 codice civile con effetto immediato, senza essere tenuta a restituire quanto dal Cliente pagato in anticipo per importi e/o servizi non ancora utilizzati restando salvo in ogni caso, il diritto di BlueEagle a richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno subito.
- 15.2. In caso di risoluzione, il Cliente dovrà disattivare immediatamente ogni allacciamento e/o interrompere la fruizione di tutti i servizi forniti da BlueEagle potendovi provvedere in difetto BlueEagle.
- 15.3. Il Cliente sarà inoltre tenuto a consegnare senza indugio tutto il materiale e quant'altro non di proprietà del Cliente stesso a BlueEagle e ciò senza alcun onere, spesa o responsabilità a carico di BlueEagle.
- 15.4. BlueEagle potrà inoltre risolvere il contratto in essere con il Cliente senza preavviso e con effetto immediato, qualora nei confronti dello stesso sia avviata una procedura di natura concorsuale, oppure lo stesso Cliente sia assoggettato a procedure esecutive e non abbia posto termine alle stesse entro 2 mesi dall'avvio di tali procedure.

#### 16. Comunicazioni

Ai fini di eventuali comunicazioni o notifiche a BlueEagle, queste dovranno pervenire a Blue Eagle Technology srl, Via Micanzi, 9 25133 – Brescia, ovvero via pec-mail: [amministrazione@pec.blueeagle.it](mailto:amministrazione@pec.blueeagle.it).

#### 17. Foro competente

Foro competente esclusivo per qualsiasi controversia derivante da contratti in essere tra BlueEagle e il Cliente sarà Brescia.

#### 18. Privacy e GDPR

BlueEagle adempie al Reg. Eu 679/2016 ed ha effettuato:

- a) Nomina Data Protection Officer, contattabile alla mail [bet-dpo@eu-gdpr.it](mailto:bet-dpo@eu-gdpr.it)
- b) Nomina scritta degli incaricati al trattamento dei dati
- c) Valutazione d'impatto sul trattamento dati
- d) Tenuta dei registri dei trattamenti

Informative aggiornate pubblicate sul sito: <https://bet.emd.care>

#### 19. Aggiornamenti e variazioni alle presenti condizioni generali di vendita

BlueEagle si riserva di modificare ed aggiornare le presenti condizioni generali di vendita. L'entrata in vigore delle condizioni di vendita aggiornate avrà valore 30 gg a far data la pubblicazione sul sito: <https://www.eagle.care/portal/ga/>

BlueEagle provvederà a notificare la pubblicazione di eventuali modifiche/aggiornamenti al presente documento via newsletter dedicata, il cliente ha il dovere di tenersi aggiornato verificando gli aggiornamenti pubblicati.

#### 20. Rinvio a norme di legge

Per quanto non previsto dal presente contratto le Parti fanno espresso rinvio alle norme vigenti regolanti la materia.

Per Accettazione delle presenti condizioni generali di vendita  
(data, timbro e firma del legale rappresentante)

---

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341-1342 del Codice Civile si dichiara di aver letto attentamente e di accettare espressamente ed in modo specifico le clausole di cui ai punti: 3 (durata), 4 (Condizioni e modalità tecniche), 5 (Consegna / Attivazione), 6 (Utilizzo di prodotti hardware, software e dei servizi), 7 (hardware in comodato d'uso) 8 (Obblighi specifici), 9 (Garanzia del Cliente), 11 (Copyright e/o Brevetti di terzi), 12 (Riservatezza), 13 (Corrispettivi economici), 14 (Clausola risolutiva espressa), 17 (Foro competente), 19 (Aggiornamenti e Variazioni)

(data, timbro e firma del legale rappresentante)

---