Bluprisma Srl
Via Tommaso Grossi, 2
20121 Milano

Tel: +39 02 8089 7864
Email: info@bluprisma.com
Web: www.bluprisma.com

CONDIZIONI GENERALI

Applicazione

L'acquisto di prodotti o prestazioni di servizio da parte del Cliente è soggetto alle presenti Condizioni Generali. Non trovano applicazione condizioni o termini diversi. Le presenti Condizioni Generali sostituiscono tutte le altre condizioni o termini ai quali si faccia riferimento da parte del Cliente o in concomitanza ad una transazione d'affari.

Modifica

Bluprisma si riserva il diritto di modificare, in ogni momento, le presenti Condizioni Generali comprese le condizioni per il pagamento e la garanzia. Bluprisma si riserva inoltre il diritto di modificare in qualunque momento le garanzie di prodotto specifiche di alcuni prodotti. Gli accordi firmati e stipulati sulla base di Condizioni Generali precedenti conservano in ogni caso la loro validità ai sensi delle Condizioni previgenti. Se le modifiche apportate alle Condizioni Generali non sono sfavorevoli per il Cliente, queste entrano in vigore anche sulle Condizioni previgenti accettate da quest'ultimo.

Riservatezza delle informazioni

Le informazioni, contenute nel presente documento e in tutti i documenti redatti da Bluprisma, sono riservate e confidenziali. La loro diffusione potrebbe essere utilizzata da aziende concorrenti che offrono servizi analoghi. Pertanto, il Cliente e tutte le parti coinvolte si impegnano a mantenerle riservate e a proteggere quanto contenuto nei documenti. Bluprisma si impegna a mantenere riservate e a proteggere le informazioni delle quali sia venuta o di cui verrà a conoscenza durante l'esecuzione delle attività.

Proprietà intellettuale e diritti

La proprietà intellettuale del software e delle soluzioni, creati da Bluprisma, rimane sempre di proprietà di Bluprisma che ne reclama il diritto d'autore. Al Cliente viene concessa la licenza d'uso secondo i termini pattuiti. Fanno eccezione le soluzioni ed i software prodotti da terzi (ad esempio Microsoft) che risultano essere rivendute, sempre sotto forma di licenza, contestualmente alle soluzioni Bluprisma e che sono vitali per il funzionamento corretto di queste ultime. Tali software e soluzioni sottostanno alle condizioni d'uso del produttore. Sono parte integrante della proprietà intellettuale i contenuti del presente documento, delle offerte, delle analisi, dei progetti e di tutti i documenti prodotti da Bluprisma essendo creazioni frutto dell'ingegno con caratteristiche di unicità. Per maggiori dettagli riguardanti la proprietà intellettuale e i diritti d'autore, si faccia riferimento alla Legge Italiana sul diritto d'autore e sui diritti di protezione affini (Legge sul diritto d'autore, l. 22 aprile 1941 n. 633 e successive modificazioni).

Collaborazione e responsabilità

Il rapporto con Bluprisma si basa sul principio di reciproca collaborazione con il Cliente con il fine ultimo di mantenere e migliorare il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica di quest'ultimo. Allo scopo di fornire adeguata garanzia sul funzionamento dei servizi, è d'obbligo che il Cliente si impegni a rispettare i seguenti principi e requisiti:

- Identificare formalmente un referente interno responsabile per le comunicazioni oppure informare tutti i suoi collaboratori (utenti) sulle procedure di richiesta di assistenza e sulle condizioni con cui vengono erogate, al fine di evitare spiacevoli situazioni dovute al ricevimento di fatture inattese per servizi a pagamento richiesti da un collaboratore. Il Cliente è inoltre tenuto ad indicare a Bluprisma gli utenti che hanno il diritto di contattare il supporto.
- Assicurare che nessuno abbia accesso diretto all'infrastruttura informatica (comprese le postazioni di lavoro) con lo scopo di svolgere attività di manutenzione senza darne preavviso a Bluprisma.
- Fornire tutte le informazioni richieste da Bluprisma durante le attività di supporto e gestione garantendo veridicità e affidabilità. Bluprisma si impegna a mantenere riservate le informazioni e ad agire nel pieno interesse del Cliente segnalando tempestivamente eventuali rischi.
- Collaborare nella risoluzione delle problematiche applicando tempestivamente e con perizia eventuali correttivi segnalati da Bluprisma.
- Segnalare le richieste attraverso le procedure definite nel presente contratto con l'impegno a rispettarle nell'interesse di entrambe le parti.

Nel caso in cui una o più delle precedenti condizioni non dovesse essere soddisfatta, Bluprisma sarà

comunque attiva nella risoluzione delle richieste ricevute, ma non potrà fornire relativa garanzia sulle attività svolte. Il Cliente si impegna formalmente a rispettare tutti i principi di collaborazione e responsabilità elencati.

Responsabilità

Bluprisma è esclusivamente responsabile per eventuali danni diretti cagionati per dolo o propria colpa grave. I costi degli interventi per il ripristino del sistema, a seguito di un malfunzionamento direttamente cagionato in occasione di un intervento richiesto dal Cliente, non saranno addebitati al Cliente. Bluprisma non potrà invece essere ritenuta responsabile per eventuali altri danni, diretti o indiretti, dovuti al malfunzionamento del sistema, ad essa non riconducibile, siano essi di tipo fisico (rotture o guasti) che di tipo economico (perdite di guadagno ecc.).

La responsabilità di funzionamento dell'infrastruttura rimane del Cliente, Bluprisma garantisce solo la risoluzione, in caso di malfunzionamento, intervenendo per tempo con competenze e risorse attuando allo stesso tempo azioni di prevenzione dei guasti per quanto possibile. Bluprisma non può essere ritenuta responsabile di azioni errate da parte degli utenti e/o degli amministratori del Cliente e non può essere definita responsabile di problematiche su prodotti hardware e software venduti da terze parti e non direttamente forniti o sviluppati da Bluprisma. Per quest'ultimo caso Bluprisma garantisce il proprio intervento e impegno a collaborare con il produttore/fornitore per trovare una soluzione efficace.

Diritto e foro competente

Tutte le relazioni giuridiche tra Bluprisma e il Cliente, derivanti dal presente contratto, sottostanno al diritto italiano. Per controversie legali, di qualsiasi natura, relative al presente contratto, la competenza sarà definita esclusivamente al Foro di Milano.

Orari

Di seguito vengono descritte le fasce orarie operative dei servizi Bluprisma.

- Orario d'ufficio: 08h30-12h30 e 13h30-17h30 da lunedì a venerdì.
- Fuori orario: 12h30-13h30 e 17h30-8h30 da lunedì a venerdì.
- Festivi: 00h00-24h00 sabati, domeniche, festivi e chiusure.

Le chiusure saranno comunicate con almeno 15 giorni di anticipo.

Tariffe

Le tariffe possono variare in funzione del tipo di attività richiesta, della figura professionale coinvolta e degli accordi con il Cliente.

Bluprisma applica delle tariffe standard per tutti i Clienti che non hanno stipulato un contratto di assistenza. Tali tariffe vengono indicate all'interno delle condizioni di servizio che vengono inviate all'inizio della collaborazione. Le tariffe si ritengono accettate qualora il Cliente confermasse la sua volontà a procedere.

Per i Clienti che hanno sottoscritto un contratto di assistenza si applicano le tariffe speciali contenute all'interno del contratto di Gestione Sistemi Informativi.

Per le attività di progetto, Bluprisma applica le tariffe relative alle figure professionali coinvolte all'interno dell'attività richiesta dal Cliente.

Figure professionali

I servizi offerti da Bluprisma vengono erogati attraverso l'impiego di figure professionali specializzate e formate specificatamente per l'erogazione dei servizi nel rispetto dell'organizzazione. Di seguito elenchiamo le figure professionali con una breve descrizione dei ruoli e delle competenze.

- System Administrator: si occupa della manutenzione preventiva, del monitoraggio, del controllo della sicurezza e delle richieste di supporto. Le competenze spaziano a 360° su tutte le tecnologie informatiche con l'obiettivo finale di mantenere funzionante l'infrastruttura esistente. È in grado, inoltre, di eseguire piccole modifiche e aggiunte come nuovi utenti, nuove postazioni di lavoro, assegnazioni di permessi e tutto ciò che serve a far funzionare in modo efficiente gli strumenti e i servizi informatici del Cliente. Non è uno specialista e per attività più complesse si interfaccia con i colleghi System Engineer se necessario.
- System Engineer: si tratta di uno specialista nell'ambito dei sistemi informatici complessi che raggruppano diversi servizi che devono comunicare tra di loro al fine di poter garantire agli utenti il funzionamento delle loro postazioni di lavoro con i relativi software e periferiche collegate. Le competenze sono orientate ad uno specifico ambito tecnologico per il quale il System Engineer esegue formazione, ricerca e laboratori al fine di ottenere

certificazioni di prodotto ed una competenza elevata nella propria specializzazione. Si occupa del disegno, dell'implementazione e della migrazione delle tecnologie e dei dati. Coordina l'integrazione di software e hardware di terze parti con l'infrastruttura e ne garantisce il collaudo finale. Viene coinvolto dal System Administrator per la risoluzione di casi complessi.

- Software Engineer: si occupa di personalizzare software esistenti o di integrarli con nuovi sviluppi. È attivo nella risoluzione di difetti del software e ne previene il malfunzionamento. Le competenze sono orientate alle applicazioni personalizzate ed ai linguaggi di sviluppo correlati per i quali è certificato ed in grado di creare prototipi che, dopo i test di laboratorio, vengono implementati per l'uso produttivo da parte del Cliente. Collabora con il System Engineer per elaborare strategie di gestione dei dati per lo scambio, l'analisi, la protezione e le performance.
- Project Manager: la responsabilità primaria del Project Manager è la direzione lavori al fine di consegnare al Cliente la soluzione conforme al disegno ed alle esigenze concordate con il Cliente in fase di offerta. Sono comprese tutte le attività correlate come la pianificazione delle risorse, la verifica di approvvigionamento dei materiali, l'approvazione delle ore e delle attività, la comunicazione con il Cliente e con tutte le parti coinvolte, la pianificazione di incontri ed eventi tutto mirato al raggiungimento degli obiettivi con piena soddisfazione del Cliente.
- Business Consultant: i processi e le attività specifiche del Business del Cliente sono la priorità del Business Consultant. Si occupa di analizzare, capire e discutere con il Cliente come vengono svolte le attività al fine di ottimizzarle e tradurle in soluzioni tecnologiche sviluppate dai Software Engineer. È una figura tecnica con competenze spiccate in ambito organizzativo e di processo. È il Business Consultant che esegue l'analisi delle logiche che diventeranno la traccia da seguire per il Software Engineer al fine di consegnare al Cliente un software ed una soluzione aderente alle sue esigenze.

Livelli di supporto

Con il termine "livelli di supporto", vengono identificate le caratteristiche attraverso le quali le diverse richieste ricevute vengono classificate e gestite. Bluprisma offre ai propri Clienti tre diversi livelli di supporto, classificando le richieste ricevute in base al livello di competenza e professionalità richieste per la risoluzione. Di seguito viene riportata una descrizione esaustiva di ogni livello di supporto fornito da Bluprisma evidenziandone caratteristiche e livello di competenze richiesto:

- Primo livello: il supporto di Primo livello consiste nella gestione di problemi facilmente risolvibili dall'utente mediante l'utilizzo di procedure e manualistica o attraverso un'adeguata formazione sull'utilizzo degli strumenti informatici. Alcuni esempi di Primo livello possono essere la verifica del corretto inserimento delle prese di corrente, la rimozione dell'inceppamento della carta in una stampante o la verifica della corretta autenticazione di un utente ai servizi utilizzati. In generale vengono considerate richieste di Primo livello le operazioni che non richiedono necessariamente l'intervento di personale tecnico di Bluprisma.
- Secondo livello: il supporto di Secondo livello consiste nella risoluzione di problematiche o situazioni più complesse che richiedono l'intervento di una persona tecnica, System Administrator, con conoscenze in ambito informatico e dei prodotti e dei software utilizzati dal Cliente. Alcuni esempi di attività di Secondo livello possono essere l'inserimento delle credenziali di amministratore per l'installazione di un programma, il controllo approfondito dello stato della rete in caso di mancanza di connessione o il controllo di postazioni non funzionanti a causa della loro obsolescenza. In generale sono considerate di Secondo livello tutte le richieste che necessitano di personale tecnico qualificato per mantenere e ripristinare l'operatività esistente dell'infrastruttura.
- Terzo livello: il supporto di Terzo livello consiste nella risoluzione di problematiche

che devono essere eseguite da personale tecnico specializzato, System Engineer, con profonde conoscenze verticali nell'ambito informatico e focalizzate sulle soluzioni e sulle piattaforme presenti presso il Cliente, sulla loro configurazione e sulla loro interazione. Sono esempi di richieste di Terzo livello l'integrazione nell'infrastruttura di una nuova soluzione o la risoluzione di un problema specifico di un prodotto o servizio particolare che non possiede una procedura di risoluzione attuabile dal System Administrator.

Priorità

Le richieste di assistenza saranno soggette a classificazione sulla base della criticità della problematica segnalata e sarà data priorità a quelle con impatto maggiore sullo svolgimento delle normali attività lavorative. Il Cliente verrà inoltre informato sui tempi stimati di risoluzione di ogni richiesta avanzata nonché sullo stato di avanzamento delle stesse. Il Cliente ha inoltre la possibilità di verificare autonomamente lo stato delle sue richieste attraverso l'accesso al portale Bluprisma. Il Cliente ha facoltà di negoziare la priorità che sarà variata sulla base della disponibilità del personale tecnico di Bluprisma, oppure di imporla accettando l'applicazione delle modalità e delle tariffe specifiche. Di seguito i criteri di classificazione delle richieste di assistenza ricevute.

- Urgente: sono considerate richieste di tipo Urgente quelle relative a incidenti che bloccano lo svolgimento immediato dell'attività lavorativa dell'utente e richiedono assistenza a breve termine da parte di personale tecnico di Bluprisma non avendo soluzioni alternative o temporanee applicabili. Sono classificabili come Urgente solo le richieste derivate da incidenti o problemi. Non possono essere considerate Urgenti le richieste relative ad aggiunte o modifiche (ad esempio l'aggiunta di un utente, la modifica di permessi, etc.).
- Pianificabile: sono automaticamente considerate richieste di tipo Pianificabile tutte quelle relative a incidenti, problemi, aggiunte o modifiche che non possono essere classificate come Urgenti. Le richieste Pianificabili vengono evase durante l'Orario d'ufficio secondo disponibilità del personale tecnico di Bluprisma e dell'utente. Tutte le richieste Pianificabili possono essere elevate e trattate come quelle Urgenti.

Gestione delle richieste

Il Cliente avrà la possibilità di segnalare le problematiche attraverso gli strumenti forniti da Bluprisma. Durante l'Orario d'ufficio, il Cliente sarà messo in comunicazione con un collaboratore Bluprisma che raccoglierà le informazioni necessarie a gestire correttamente la richiesta pervenuta e procederà con la classificazione della stessa. Al di fuori dell'Orario d'ufficio, le richieste saranno deviate da un sistema automatico che metterà in comunicazione il Cliente con il collaboratore Bluprisma di turno che gestirà la problematica. Per quanto concerne l'assistenza in caso di problematiche su prodotti forniti da terze parti, Bluprisma supporterà il Cliente nella risoluzione della problematica contattando il servizio di assistenza del prodotto. Per problematiche dove la risoluzione non risulti possibile da remoto, verrà proposto al Cliente un intervento presso la sede di lavoro di quest'ultimo. L'attività verrà successivamente fatturata secondo modalità e tariffe specifiche.

Tutte le richieste di autorizzazione ed accesso devono pervenire per iscritto solo dal Referente interno.

Richieste di supporto

Ogni volta che il Cliente segnala una richiesta di assistenza, Bluprisma aprirà automaticamente un ticket che gli permetterà di monitorare le richieste ricevute. Il Cliente avrà a disposizione, in base al pacchetto di supporto acquistato, un numero di ticket da utilizzare. Durante l'anno è possibile acquistare più pacchetti. Ogni richiesta ricevuta dal Cliente comporterà la creazione e quindi l'utilizzo di una richiesta inclusa dalla durata massima di 4 (quattro) ore. Superate le 4 (quattro) ore, il resto del tempo sarà fatturato ad ore, secondo le tariffe standard. Segnalazioni diverse pervenute all'interno della stessa richiesta, saranno trattate come richieste separate e con l'apertura di singoli ticket distinti. **I pacchetti hanno validità di un anno**, scaduto tale periodo le richieste non utilizzate andranno a scadere e bisognerà procedere con l'acquisto di un nuovo pacchetto.

Referente interno

Ove previsto, sarà identificata una figura di Referente interno all'organizzazione del Cliente, la quale raccoglierà le richieste

pervenute da parte degli utenti ed eseguirà un supporto di Primo livello per la risoluzione delle problematiche. Qualora non fosse possibile risolvere in autonomia le problematiche, attraverso i sistemi forniti da Bluprisma, il Referente interno segnalerà ad essa le attività da svolgere. Al fine di supportarne l'operato, a tale persona verrà offerto un corso di formazione, organizzato da Bluprisma, attraverso il quale sarà fornita una conoscenza informatica di base per la risoluzione delle problematiche più comuni segnalate dagli utenti.

Servizi offerti

Bluprisma, offre ai suoi Clienti diverse tipologie di servizi. Di seguito elenchiamo le tipologie con una breve descrizione.

- Rivendita: si tratta della pura e semplice vendita di prodotti hardware o software realizzati da terzi senza nessuna modifica e/o attività da parte di Bluprisma. Il Cliente può fare riferimento direttamente allo Shop Online Bluprisma ed eseguire in autonomia gli ordini. In caso di necessità di installazione e/o supporto all'utilizzo, il Cliente riceverà supporto a pagamento sulle base delle tariffe concordate.
- Contratto di supporto: per contratto di supporto si intende l'erogazione del servizio di supporto attraverso il contratto di Gestione Sistemi Informativi. Il Cliente riconoscerà il pagamento di un canone mensile a Bluprisma sulla base dei servizi di supporto sottoscritti.
- Attività di progetto: Bluprisma, sulla base delle necessità del Cliente stilerà un'offerta di progetto con al suo interno materiali e/o servizi necessari per l'implementazione della soluzione proposta o richiesta.
- Sviluppo di soluzioni Software: Bluprisma, sulla base delle necessità del Cliente, sviluppa software personalizzati su misura completamente integrati con software di terze parti.

Servizi Ricorrenti

I servizi ricorrenti **hanno validità annuale** (anno solare) **con prima scadenza il 31 dicembre dello stesso anno rinnovandosi tacitamente di anno in anno**. È possibile disdire il servizio con un preavviso di 3 (tre) mesi prima della scadenza annuale. La disdetta dovrà pervenire per il tramite di una lettera raccomandata con timbro e firma validi.

Collaudo progetti

Alla chiusura di ogni progetto, viene redatto ed inviato al Cliente un documento di collaudo che attesta il corretto funzionamento e il conseguente completamento delle attività concordate in fase di offerta. La consegna del documento di collaudo segna la fine dei lavori e l'inizio della garanzia di progetto pari a 3 (tre) mesi. Bluprisma considera completato il progetto alla consegna del documento di collaudo, facendo quindi partire i 3 (tre) mesi di garanzia emettendo la fattura finale dei lavori. Eventuali attività in garanzia non saranno erogate prima del ricevimento del documento di collaudo firmato dal Cliente.

Condizioni di pagamento

- Servizi ricorrenti: tutti i prezzi si intendono IVA esclusa. La fatturazione sarà annuale anticipata ogni primo giorno dell'anno.
- Materiali: i prezzi relativi alla fornitura di materiali si intendono IVA e trasporto esclusi. La fatturazione del materiale sarà effettuata 100% all'ordine.
- Servizi a forfait: tutti i prezzi si intendono IVA esclusa. La fatturazione dei servizi sarà effettuata con i seguenti criteri:
- Per offerte con importo pari o superiore a € 1'000.00:
    a. 30% all'ordine
    b. 40% all'avvio
    c. 30% alla chiusura
    d. Per tutte le altre offerte con importo inferiore a € 1'000.00 sarà effettuata 100% alla chiusura.
- Servizi a tempo: tutti i prezzi si intendono IVA esclusa. La fatturazione sarà mensile a consuntivo e avverrà tra la fine del mese trascorso e l'inizio del mese successivo.

Il Cliente si impegna a pagare l'importo entro la data di scadenza indicata in fattura.

Sospensione del servizio

In caso di mancato pagamento delle relative fatture, Bluprisma si riserva il diritto di sospendere totalmente o in parte i propri servizi.

Consegna del materiale

Salvo diversamente specificato, la consegna della merce avviene direttamente presso la sede del Cliente.

Il Cliente è tenuto ad informare Bluprisma della ricezione di eventuale materiale e inviare a mezzo posta elettronica una copia della bolla di consegna allegata al pacco.

Spese

Le spese vive (effettive) sostenute durante le attività di contratto in un raggio superiore ai 40km dalla sede di Bluprisma, nell'interesse o su richiesta del Cliente (ad esempio trasporto, soggiorno, pernottamento, vitto, posta, telefono, ecc.) saranno rimborsate dal Cliente in modalità a piè di lista, dietro presentazione di una nota spese dettagliata e dei relativi giustificativi. Eventuali convenzioni del Cliente (mensa, alberghi, ecc.) con spese da lui stesso sostenute, saranno prioritarie e potranno essere utilizzate in sostituzione al rimborso spese.

In caso di presentazione della nota spese, si applicheranno i seguenti limiti massimi.

- Colazione: in caso di pernottamento oppure in caso di inizio delle attività prima delle ore 7h00. L'importo massimo previsto è di € 15.00 a pasto per persona.
- Pranzo: l'importo massimo previsto è di € 40.00 a pasto per persona.
- Cena: in caso di pernottamento oppure in caso di prolungamento delle attività oltre le ore 20h00. L'importo massimo previsto è di € 50.00 a pasto per persona.
- Pernottamento: l'importo massimo previsto è di € 200.00 a notte per persona.
- Trasferte in auto: il rimborso previsto è di € 0,70 al chilometro.
- Trasferte in aereo: il rimborso previsto comprende il biglietto del viaggio, il parcheggio in aeroporto e i chilometri per il raggiungimento dell'aeroporto più vicino alla sede di Bluprisma.
- Trasferte in treno: il rimborso comprende il biglietto del viaggio.

Nota spese e giustificativi saranno presentati entro 5 (cinque) giorni dalla data ultima di fatturazione, in caso di mancata obiezione debitamente documentata e motivata da parte del Cliente, l'importo totale sarà fatturato secondo le condizioni in essere.

Milano, 30.11.2020

Bluprisma Srl