

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA 4.0

Bigblue Srl («Bigblue») rivende software di terzi e produce software proprio, specializzandosi in soluzioni per sistemi IBM i (AS400). Per i software di terzi, Bigblue non partecipa alla progettazione, allo sviluppo o al testing del codice altrui.

Art. 1 – Durata, modifiche e prevalenza 1.1 Durata. Il contratto ha durata dal 1° gennaio al 31 dicembre di ciascun anno e si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo disdetta inviata ai sensi del successivo Art. 11.1. 1.2 Prevalenza. Le presenti Condizioni Generali di Vendita («CGV») prevalgono su eventuali condizioni generali di acquisto del Cliente, salvo deroghe espresse approvate per iscritto da Bigblue. 1.3 Modifiche alle CGV. Bigblue può modificare le presenti CGV esclusivamente per giustificate esigenze tecniche, normative o organizzative. Le modifiche saranno comunicate via PEC con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni rispetto alla loro entrata in vigore, con indicazione specifica delle clausole modificate, delle ragioni e del diritto del Cliente di recedere senza penali entro il medesimo termine. La prosecuzione nell'utilizzo dei servizi oltre tale termine equivale ad accettazione delle modifiche. 1.4 Ordine di prevalenza documentale. In caso di conflitto tra i documenti contrattuali, si applica il seguente ordine gerarchico: 1. Offerta economica / ordine di acquisto firmato; 2. Presenti CGV; 3. Allegati tecnici, SLA, Data Processing Agreement (DPA); 4. Licenze del vendor terzo, limitatamente al software di terzi.

Art. 2 – Licenza d'uso 2.1 Oggetto. Bigblue concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e limitata al sistema IBM indicato nell'ordine di acquisto. 2.2 Idoneità. L'invio dell'ordine attesta l'avvenuta verifica della piena idoneità tecnica e funzionale dei prodotti per le proprie esigenze aziendali. 2.3 Software di terzi. Per i software di terzi rivenduti da Bigblue, si applicano esclusivamente le condizioni di licenza del fabbricante originale, fornite al Cliente prima o contestualmente alla sottoscrizione. In caso di difetti o vizi, Bigblue coopererà con il Cliente nei confronti del fabbricante, fermo restando il limite di responsabilità di cui al successivo Art. 8. 2.4 Tools e sviluppi del Cliente. I software forniti da Bigblue possono consistere in strumenti di sviluppo («Tools») utilizzati dal Cliente per realizzare proprie applicazioni. Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile delle applicazioni, personalizzazioni e sviluppi realizzati tramite tali Tools, incluso il relativo codice sorgente. Bigblue non presta alcuna garanzia né assume responsabilità per il funzionamento, la correttezza o l'idoneità degli sviluppi del Cliente.

Art. 3 – Canoni periodici 3.1 Contenuto. Il canone periodico comprende: licenza d'uso del software, correzione dei bug, aggiornamenti e rilascio delle nuove versioni dei Tools nel periodo di vigenza. 3.2 Durata. Il rapporto contrattuale ha la durata minima indicata nell'offerta economica. Il canone ha durata di 12 mesi (1° gennaio – 31 dicembre) e si rinnova automaticamente, salvo disdetta ai sensi dell'Art. 11.1. 3.3 Esclusioni. Sono esclusi dal canone e fatturati separatamente: installazione, formazione, test, migrazione dati, integrazione di sistemi e diagnostica. 3.4 Disattivazione. In assenza di pagamento del canone, il software e le relative chiavi di attivazione saranno disattivati. 3.5 Versioni obsolete. Il supporto di versioni non più aggiornate è garantito solo a fronte di costo aggiuntivo, comunicato con preavviso a decorrere dall'annualità successiva. 3.6 Rientro. Il Cliente che intenda riattivare il servizio dopo l'interruzione è tenuto al pagamento dei canoni arretrati dal momento dell'interruzione fino al rientro.

Art. 4 – Supporto tecnico e livelli di servizio (SLA) 4.1 Assistenza inclusa. Le richieste brevi di assistenza tecnica fornite in orario di ufficio (9:00–12:30 e 14:00–18:30, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi) sono incluse nel canone. 4.2 Interventi a pagamento. Gli interventi strutturati o su chiamata sono fatturati a € 1.000,00/giorno (tariffa doppia fuori orario) più spese di trasferta documentate. Senza canone periodico attivo: € 500,00/ora. 4.3 Livelli minimi di servizio. Per i Clienti con canone periodico attivo, Bigblue si impegna a rispettare i seguenti tempi di risposta indicativi, compatibilmente con la propria dimensione di piccola impresa: Alta (blocco sistema): entro 4 ore lavorative; Media (funzionalità degradata): entro 1 giorno lavorativo; Bassa (richiesta/quesito): entro 3 giorni lavorativi. I tempi di risoluzione non sono garantiti in quanto dipendenti dalla complessità del problema, dalla collaborazione del Cliente e da eventuali terze parti. I livelli di servizio si intendono sospesi durante i periodi di forza maggiore ai sensi dell'Art. 17. 4.4 Accesso remoto. Le connessioni in teleassistenza (VPN, AnyDesk o strumenti equivalenti) sono predisposte a cura, spese e responsabilità del Cliente. 4.5 Rapportino di intervento. Al termine di ogni intervento sarà inviato un rapportino via e-mail. L'intervento si intende accettato se non contestato per iscritto via PEC entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione, salvi i vizi occulti.

Art. 4-bis – Interventi su sviluppi non documentati 4-bis.1 Presupposti. Qualora il Cliente richieda interventi di assistenza, manutenzione o emergenza su applicazioni, sviluppi o personalizzazioni non documentati o non comunicati a Bigblue, quest'ultima potrebbe non disporre di una conoscenza completa del codice sviluppato dal Cliente o delle relative dipendenze tecniche. 4-bis.2 Interventi fuori contratto. Gli interventi su sviluppi non documentati sono considerati prestazioni fuori contratto e, in quanto tali: i tempi di diagnosi e risoluzione possono essere superiori a quelli ordinari; Bigblue non assume alcuna obbligazione di risultato su applicazioni non descritte o non comunicate; resta ferma la responsabilità di Bigblue per dolo o colpa grave; gli interventi sono fatturati a € 500,00/ora, oltre eventuali trasferte e maggiorazioni fuori orario. 4-bis.3 Cessazione. La presente disciplina cessa, per ciascuna applicazione, dal completamento della relativa documentazione tecnica e dalla sua comunicazione formale a Bigblue.

Art. 5 – Garanzia 5.1 Garanzia contrattuale. Bigblue garantisce che il software di propria produzione è privo di difetti che ne impediscano il funzionamento conforme alle specifiche tecniche dichiarate per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto o di installazione, se successiva. 5.2 Software di terzi. Per i software di terzi, Bigblue trasmette al Cliente la garanzia del fabbricante originale e si impegna a cooperare per agevolarne l'esercizio. 5.3 Denuncia dei vizi e rimedi. Il Cliente decade dalla garanzia contrattuale se non denuncia i difetti del software di produzione Bigblue entro 30 (trenta) giorni dalla scoperta. Ricevuta tempestiva denuncia, Bigblue provvederà, a propria discrezione e nel minor tempo tecnicamente possibile, a: (a) riparare il difetto; (b) sostituire il software; o (c) accreditare una quota del canone proporzionata al mancato utilizzo. 5.4 Regime legale speciale (Direttiva UE 2024/2853). Le disposizioni di cui agli artt. 5.1 e 5.3 costituiscono garanzia contrattuale volontaria e non pregiudicano i diritti del Cliente ai sensi della Direttiva UE 2024/2853. In particolare: (a) i termini di decadenza di cui all'Art. 5.3 non si applicano alle azioni risarcitorie ex Direttiva UE 2024/2853; (b) Bigblue risponde dei difetti del software anche manifestatisi successivamente all'immissione sul mercato, purché riconducibili ad aggiornamenti, miglioramenti o alla loro mancata fornitura.

Art. 6 – Obblighi del Cliente 6.1 Prerequisiti. Il Cliente predispone a proprie spese l'infrastruttura hardware e software indicata da Bigblue come necessaria per il corretto funzionamento dei programmi. 6.2 Referente operativo. Il Cliente designa un proprio referente tecnico qualificato per la gestione dei rapporti con Bigblue. 6.3 Diritti di proprietà intellettuale. Il Cliente si impegna a non trasferire, copiare, riprodurre, decodificare, alterare o contraffare marchi, loghi e prodotti software di Bigblue o dei terzi licenzianti. 6.4 Divieto di divulgazione. È vietato mostrare, distribuire o rendere accessibili i prodotti software o la documentazione tecnica riservata a soggetti concorrenti di Bigblue. 6.5 Soluzioni alternative. Qualora il Cliente intenda adottare soluzioni alternative che impattino sull'interoperabilità dei prodotti forniti, è tenuto a darne preavviso scritto di 60 (sessanta) giorni a Bigblue. 6.6 Misure di protezione. È vietato eludere, disattivare o alterare le misure tecnologiche di protezione e i controlli di attivazione delle licenze. 6.7 Riservatezza. Le Parti mantengono la massima riservatezza su tutte le informazioni commerciali, tecniche e finanziarie di cui vengano a conoscenza, per tutta la durata del contratto e per i 24 (ventiquattro) mesi successivi alla sua cessazione. 6.8 Trasferimento di licenza. Il trasferimento della licenza a terzi o su sistemi hardware diversi è ammesso esclusivamente per i Clienti in regola con il pagamento dei canoni periodici. La licenza originaria sarà annullata e ne verrà emessa una nuova associata ai nuovi codici macchina, previo pagamento della sola eventuale differenza tariffaria positiva. 6.9 Penale. La violazione degli obblighi di cui agli artt. 6.3 (proprietà intellettuale), 6.4 (divieto di divulgazione), 6.6 (misure di protezione) e 6.7 (riservatezza) obbliga il Cliente a corrispondere a Bigblue, per ciascuna violazione, € 10.000,00 a titolo di penale ex art. 1382 c.c., senza onere di prova del danno. Resta fermo il diritto di Bigblue al risarcimento del danno ulteriore eccedente tale importo.

Art. 7 – Pagamenti e fatturazione 7.1 Termini. Il pagamento deve essere eseguito entro 30 (trenta) giorni fine mese data fattura, tramite bonifico bancario, salvo diverso accordo scritto. 7.2 Contestazioni. Le contestazioni sulle fatture devono essere trasmesse via PEC entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione. La contestazione non sospende l'obbligo di pagamento della quota non contestata. 7.3 Interessi di mora. In caso di ritardato pagamento, sono dovuti di diritto, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ai sensi del D.Lgs. 231/2002, nonché il rimborso forfettario delle spese di recupero ivi previsto.

Art. 8 – Limitazione di responsabilità Salvo i casi di dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 1229 c.c.: 8.1 Danni diretti. La responsabilità complessiva di Bigblue per danni diretti è limitata, per ciascun anno contrattuale, al 100% del canone annuo effettivamente pagato, con un massimale minimo garantito di € 10.000,00 (diecimila/00). Restano ferme le disposizioni inderogabili della Direttiva UE 2024/2853 in materia di responsabilità da prodotto difettoso. 8.2 Rinuncia alla rivalsa. Le parti prendono atto che Bigblue rientra nella qualifica di piccola impresa e concordano espressamente la rinuncia al diritto di rivalsa nei confronti di Bigblue quale fornitore di componenti software integrati in prodotti complessi, con esclusione dei casi di dolo o colpa grave. 8.3 Danni indiretti. È espressamente escluso il risarcimento di danni indiretti, quali perdita di profitto, interruzione dell'attività, perdita di dati o danni reputazionali, salvo dolo o colpa grave. 8.4 Software di terzi. Per i prodotti di terzi, Bigblue risponde esclusivamente per l'eventuale omessa o negligente cooperazione con il fabbricante originale. 8.5 Rivalsa verso il fabbricante. Qualora Bigblue sia chiamata a rispondere per difetti imputabili a un fabbricante terzo, eserciterà la rivalsa entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuto risarcimento e riverserà al Cliente quanto effettivamente recuperato, dedotte le sole spese legali documentate. 8.6 Concorso del Cliente. Ai sensi dell'art. 1227 c.c., il risarcimento non è dovuto o è ridotto in misura proporzionale qualora il danno sia stato agevolato o causato da: configurazione errata dei sistemi, mancata installazione degli aggiornamenti di sicurezza consigliati, o assenza di adeguate procedure di backup. 8.7 Copertura assicurativa. Bigblue dichiara di aver stipulato un'idonea polizza assicurativa per la responsabilità civile professionale, proporzionata alla propria dimensione aziendale. 8.8 Qualifica di piccola impresa. Ogni valutazione in ordine alla diligenza professionale, ai tempi di reazione e all'adeguatezza delle misure adottate tiene conto della qualifica di piccola impresa di Bigblue e delle risorse ragionevolmente disponibili. 8.9 Requisiti tecnici per il risarcimento. Fermo quanto previsto dai commi precedenti, il risarcimento di qualsiasi danno da parte di Bigblue è in ogni caso subordinato alla sussistenza, al momento dell'evento dannoso, delle seguenti condizioni tecniche minime nell'ambiente del Cliente: a) utilizzo del tool su release supportata da IBM, con ultimo cumulativo PTF disponibile installato; b) utilizzo dell'ultima versione del tool disponibile e installata; c) utilizzo del tool esclusivamente tramite browser, senza l'interposizione di software intermedi di virtualizzazione desktop o application delivery, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo Citrix MetaFrame, Citrix Virtual Apps and Desktops, servizi di virtual desktop (VDI) o analoghi. Il mancato rispetto anche di una sola delle condizioni di cui al presente comma esclude l'obbligo risarcitorio di Bigblue, salvo che il Cliente provi che il danno si sarebbe verificato anche in presenza di dette condizioni. Resta ferma in ogni caso l'esclusione di ogni limitazione per dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 1229 c.c.

Art. 9 – Intelligenza Artificiale (AI) I software basati su AI hanno natura probabilistica: allucinazioni o imprecisioni non costituiscono difetto di conformità se il sistema opera entro i limiti dello stato dell'arte e delle specifiche di prodotto. Il Cliente garantisce la supervisione umana qualificata sugli output ed è l'unico responsabile della conformità dei propri casi d'uso al Regolamento UE 2024/1689 (AI Act). Bigblue non risponde dei danni da decisioni basate su output AI non validati. Il Cliente manleva Bigblue da pretese di terzi per utilizzo non validato, salvo difetti intrinseci del software imputabili a dolo o colpa grave di Bigblue o del fabbricante.

Art. 10 – Proprietà intellettuale e Open Source 10.1 Titolarità. Bigblue e i relativi licenzianti terzi mantengono la piena ed esclusiva proprietà su codice sorgente, documentazione tecnica, marchi e qualsiasi sviluppo software effettuato in esecuzione del contratto. 10.2 Componenti Open Source. Le librerie o moduli rilasciati con licenza Open Source sono forniti «così come sono» (as is). Bigblue non garantisce che tali componenti rimangano gratuiti o esenti da modifiche dei termini di licenza disposte dalle rispettive community.

Art. 11 – Disdetta, recesso e risoluzione 11.1 Disdetta del contratto. Ciascuna parte può impedire il tacito rinnovo annuale inviando apposita comunicazione via PEC — a bcditalia@pec.it per Bigblue, all'indirizzo PEC del Cliente per quest'ultimo — con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla scadenza del 31 dicembre di ciascun anno (ossia entro il 30 settembre di ogni anno). 11.2 Effetti della cessazione. A seguito della cessazione per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a saldare tutte le fatture insolute e a disinstallare tempestivamente i prodotti software dai propri sistemi IBM i. 11.3 Recesso anticipato del Cliente. In caso di recesso prima della scadenza dell'annualità in corso, Bigblue ha diritto a un corrispettivo pari al 100% dei canoni periodici residui fino alla scadenza, a titolo di multa penitenziale ai sensi dell'art. 1373, comma 3, c.c., quale indennizzo convenzionale predeterminato per i costi già sostenuti verso fornitori terzi — in particolare i costi di licenza non recuperabili — e per la pianificazione delle risorse dedicata all'esecuzione del contratto. Tale

indennizzo non è dovuto qualora il recesso sia esercitato per giusta causa a seguito di grave e documentato inadempimento di Bigblue, non sanato entro 30 giorni dalla diffida scritta. 11.4 Clausola risolutiva espressa. Il contratto si risolverà di diritto, previa dichiarazione di Bigblue via PEC, in caso di: (a) apertura di procedure concorsuali o liquidazione a carico del Cliente; (b) mancato pagamento protratto per oltre 60 giorni dalla scadenza, previa diffida di 15 giorni rimasta infruttuosa; (c) violazione degli obblighi di divulgazione di cui all'Art. 6.4; (d) violazione degli obblighi di riservatezza di cui all'Art. 6.7; (e) violazione o elusione delle misure di protezione di cui all'Art. 6.6; (f) utilizzo illecito o fraudolento dei prodotti e dei servizi cloud. 11.5 Divieto di non sollecitazione. Per tutta la durata del contratto e per i 12 mesi successivi alla sua cessazione, il Cliente si impegna a non sollecitare, assumere o contrattualizzare dipendenti o collaboratori diretti di Bigblue. In caso di violazione, il Cliente è tenuto al pagamento di una penale contrattuale pari a 12 mensilità della Retribuzione Annuale Lorda (RAL) del lavoratore interessato, salva la riduzione equitativa e il risarcimento del maggior danno provato.

Art. 12 – Passaggio ad altro fornitore (Switching) Il Cliente ha diritto di passare a un diverso fornitore con preavviso massimo di 2 mesi e periodo transitorio di 30 giorni (elevabile a 7 mesi per impossibilità tecnica motivata), durante il quale Bigblue garantisce continuità operativa. I dati del Cliente sono esportabili in formato strutturato e di uso comune, senza costi di licenza. Al termine, decorsi 30 giorni per le verifiche del Cliente, Bigblue cancella definitivamente i dati. Sono dovuti i soli costi vivi, specifici e documentati, previamente approvati per iscritto dal Cliente.

Art. 13 – Prezzi e tariffe Tutti i prezzi sono in Euro, netto IVA. I canoni e le tariffe orarie sono adeguati annualmente in misura pari alla variazione ISTAT FOI dell'anno precedente maggiorata del 5%, con preavviso di 60 giorni. Il Cliente che non accetta l'adeguamento può recedere senza penali entro il medesimo termine. Il declassamento del sistema IBM i non dà diritto a riduzione automatica dei canoni.

Art. 14 – Comunicazioni Tutte le comunicazioni formali si inviano via PEC a bcditalia@pec.it (Bigblue) e all'indirizzo PEC del Cliente, con firma digitale o elettronica qualificata, e si intendono conosciute alla ricevuta di consegna.

Art. 15 – Piattaforma Cloud I servizi cloud sono erogati su AWS e sistemi IBM Power. Il Cliente risponde dell'uso illecito dello spazio cloud e manleva Bigblue da pretese di terzi, salvo falle di sicurezza o difetti dell'infrastruttura imputabili a Bigblue. Sono vietati: aggiramento dei limiti di utilizzo, sub-licenza a terzi, reverse engineering. Bigblue effettua backup giornaliero con retention di 30 giorni. Il Cliente è responsabile dei propri backup indipendenti. Bigblue non risponde della perdita dati causata da azioni del Cliente, software del Cliente o forza maggiore.

Art. 16 – Modello 231 e Codice Etico Bigblue ha adottato il Modello 231 e il relativo Codice Etico (<https://www.bigblue.it/contrattualistica>). Il Cliente ne rispetta i principi etici. La violazione costituisce grave inadempimento.

Art. 17 – Forza Maggiore Nessuna parte risponde del mancato adempimento causato da eventi eccezionali, imprevedibili e inevitabili (calamità, guerre, pandemie, scioperi generali, cyberattacchi non prevenibili, interruzioni delle reti). La parte colpita notifica l'evento via PEC entro 7 giorni, indicando natura, durata stimata e misure di mitigazione. Oltre 90 giorni di impedimento, ciascuna parte può recedere senza penali, ferme le prestazioni già eseguite.

Art. 18 – Controversie e foro competente Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Treviso. Prima dell'azione giudiziale, le parti esperiscono un tentativo di composizione bonaria via PEC con risposta entro 30 giorni, salvi i provvedimenti cautelari. Il contratto è disciplinato dalla legge italiana.

Art. 19 – Protezione dei dati personali Bigblue tratta i dati personali del Cliente quale Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR. I trattamenti riguardano dati di dipendenti, collaboratori e referenti del Cliente (dati di contatto, credenziali, log) nell'ambito di hosting, manutenzione e assistenza tecnica. Le condizioni complete di trattamento sono dettagliate nel Data Processing Agreement (DPA) allegato all'offerta.