

CONDIZIONI CONTRATTUALI

1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di contratto regolano la fornitura del servizio da parte di **Servereasy srl** (da ora denominato **FORNITORE**) al **CLIENTE**. Il **CLIENTE** potrà usufruire del servizio esclusivamente tramite operazioni remote, escluso nei casi contrattati di **HOUSING**. In nessun altro caso l'accesso da parte dello stesso al **Data Center** in cui sono collocati i server del **FORNITORE**.

2. DEFINIZIONE DEI SERVIZI

2.1 Modalità di Assistenza nei Servizi:

UNMANAGED: questa opzione non comprende nessun tipo di assistenza salvo quella di **PRIMO LIVELLO**.

MANAGED: questa opzione comprende ogni tipo di assistenza, ma **non prevede** l'accesso **root** alla macchina stessa.

2.2 Servizi erogabili:

VIRTUALIZZATO (VPS – Virtual Private Server): Si intende una piattaforma dove il **CLIENTE**, in modalità **VIRTUALE CONDIVISA**, viene ospitato. Il servizio può essere **UNMANAGED** o **MANAGED**.

SERVER DEDICATO: si intende un **Server Fisico dedicato esclusivamente** al **CLIENTE**. Il servizio può essere **UNMANAGED** o **MANAGED**.

HOUSING: Si intende l'installazione della macchina di proprietà del **CLIENTE** presso il nostro **Data Center**. Il servizio può essere **UNMANAGED** o **MANAGED**.

ASSISTENZA H24: questa opzione prevede un canale di assistenza privilegiato, senza limiti di tempo e orario.

3. DURATA DEL CONTRATTO

3.1 Il presente contratto ha validità a partire dalla ricezione del pagamento da parte del **CLIENTE** e **verrà** rinnovato automaticamente alla scadenza per lo stesso numero di mesi.

3.2 Se il **FORNITORE** non riceverà alcuna comunicazione da parte del **CLIENTE** di volontà di recesso, il contratto si intenderà automaticamente rinnovato e il **FORNITORE** provvederà a fatturare di nuovo il servizio per i mesi prefissati precedentemente. Se il **CLIENTE** non intende rinnovare il servizio, deve inviare una comunicazione tramite **PEC** all'indirizzo:

servereasy@peceasy.it o tramite **Raccomandata A/R** all'indirizzo: **Servereasy srl – Via di Montepoli, 15 – 50038 Scarperia e San Piero (FI)**.

4. FATTURAZIONE E VARIAZIONI

4.1 Per il servizio, il **CLIENTE** si impegna a versare al **FORNITORE** il canone fissato in base al tipo di servizio scelto, come indicato nell'Offerta Commerciale.

4.2 Il **FORNITORE** si riserva il diritto di variare, unilateralmente in qualunque momento, i corrispettivi applicabili al presente contratto, dandone comunicazione al **CLIENTE** ma non prima della scadenza dello stesso. Le variazioni si applicheranno con il rinnovo del contratto. Nel caso in cui il **CLIENTE** non intende accettare le nuove **Condizioni Contrattuali**, il contratto di riterrà automaticamente annullato.

4.3 In caso di mancato pagamento o di pagamento parziale, il **FORNITORE** può limitare o sospendere il servizio erogato senza fornire nessun preavviso al **CLIENTE**.

5. ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Il **FORNITORE** attiverà il servizio **soltanto dopo** la ricevuta del pagamento dei corrispettivi.

5.2 Il **FORNITORE** si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio in caso di insolvenza da parte del **CLIENTE** oppure se quest'ultimo **viola** una o più condizioni, riportate ai **punti 6.2, 6.3** di questo stesso **atto**.

6. CONDIZIONI E TERMINI DI UTILIZZO

6.1 All'attivazione del servizio, il **FORNITORE** si impegnerà a comunicare al **CLIENTE** tutti i dati necessari per usufruire dello stesso. **Tale comunicazione non è prevista per il servizio MANAGED.**

6.2 Il **CLIENTE** si impegna ad utilizzare il servizio in maniera propria e non usufruendone per scopi illeciti, pertanto:

6.2.1 **E' vietato** usufruire il servizio per utilizzare programmi p2p (Peer to Peer)

6.2.2 **E' vietato** inviare pubblicità non desiderata e ogni altra forma di SPAM

6.2.3 **E' vietato** pubblicare contenuti di pedofilia

6.2.4 **E' vietato** pubblicare contenuti pornografici senza i dovuti controlli

6.2.5 **E' vietato** diffondere materiale protetto da diritto d'autore o Copyright

6.2.6 **E' vietato** l'uso di **IRC** (Internet Relay Chat) e in modo particolare di **IRC BOT**.

6.2.7 **E' vietato** l'uso di **BOTNET** (DDoS)

6.2.7 **E' vietato** pubblicare online materiale che danneggi in qualsiasi modo l'immagine del **FORNITORE**

6.2.8 **E' vietato** pubblicare materiale offensivo nei confronti di razze, usi, costumi o idee altrui

6.2.9 **E' vietato** installare ed utilizzare software per il quale non si detiene una regolare licenza d'uso

6.2.10 **E' vietato** diffondere materiale illegale o software dannosi

6.2.11 **E' vietato** utilizzare i servizi per violare, contravvenire o far contravvenire alla leggi vigenti dello **Stato Italiano**

6.3 Il **FORNITORE** garantisce il funzionamento dei servizi con uno SLA (Service Level Agreement) di disponibilità del servizio pari al 99,8% **su base annua**. Nel caso in cui l'effettiva disponibilità dovesse scendere sotto al 99,8% **su base annua**, il **CLIENTE** avrà la possibilità di richiedere la percentuale di **corrispettivo versato al FORNITORE**, in proporzione all'effettiva non disponibilità del servizio **mandando una Raccomandata con Ricevuta di Ritorno all'indirizzo: Servereasy srl – Via di Montepoli, 15 – 50038 Scarperia e San Piero (FI)**. Nessun corrispettivo potrà essere richiesto al **FORNITORE** nei casi in cui si verificassero le condizioni dei punti: 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 e 7.1.7. Condizioni non imputabili per nessuna ragione al **FORNITORE**.

6.4 La **banda** ed il **traffico mensile** sono disponibili come indicato nell' **Offerta Commerciale**. In caso di superamento degli stessi, su base mensile, il **FORNITORE** si riserva il **diritto di limitare la banda internet a 1Mbps**.

7 LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

7.1 Il **CLIENTE** riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso i servizi a lui direttamente o indirettamente riferibili e, in particolare di essere responsabile dei contenuti e delle comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i servizi esonerando il **FORNITORE** dalla piena responsabilità. In caso di servizi **MANAGED**, il **FORNITORE** non potrà essere accusato di negligenza su **SOFTWARE DI TERZE PARTI (CRM, CMS ecc..)**

Il **CLIENTE** inoltre prende atto che:

7.1.1 **E'** l'unico soggetto ad avere accesso alle impostazioni di sicurezza del proprio servizio, escluso nella modalità **MANAGED**.

7.1.2 Il **CLIENTE** solleva il **FORNITORE** da ogni responsabilità circa dati danneggiati o persi a causa di malfunzionamenti o accessi non autorizzati nei sistemi.

7.1.3 Salvo casi di dolo o colpa grave del **FORNITORE**, il **CLIENTE** si impegna a tenere lo stesso **manlevato** ed indenne da qualsiasi onere o molestia di terzi, in relazione all'utilizzo del servizio (o da parte di esso) da parte sua e/o di propri Clienti, da mancati aggiornamenti dei suoi dati personali, o comunque dalla non conformità alle disposizioni della legge 196/2003 del **CLIENTE** nei confronti dei servizi erogati dal **FORNITORE**.

7.1.4 Il **CLIENTE** terrà il **FORNITORE** garantito e indenne da qualsiasi onere o molestia in relazione all'attribuzione dello stato di non raggiungibilità del servizio concesso per forza maggiore o fatti di terzi (es. **DDoS**), ovvero interruzione totale

CONDIZIONI CONTRATTUALI

o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili dal **FORNITORE** e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

7.1.5 Il **FORNITORE** sarà esonerato da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento, anche solo parziale, dell'Hardware per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave.

7.1.6 Il **CLIENTE** terrà il **FORNITORE** garantito e indenne di qualsiasi onere o molestia in difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal **CLIENTE**.

7.1.7 Il **FORNITORE** non sarà responsabile di mancato servizio per le seguenti problematiche non imputabili a lui stesso:

1. DDoS (Distributed Denial of Service) presso il nostro Datacenter
2. Mancato collegamento verso la rete Internet per malfunzionamenti derivanti dai nostri Carrier BGP
3. Mancato backup da parte del cliente

8. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

8.1 Il Servizio sarà disponibile ventiquattro (24) ore al giorno per sette (7) giorni alla settimana, escluse e salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione. Il **FORNITORE** non sarà, inoltre, responsabile per eventuali interruzioni del servizio dipendente da terzi. Egli potrà poi, in ogni momento interrompere la prestazione del servizio qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza, dandone in tal caso comunicazione al **CLIENTE**.

8.2 Il Servizio potrà essere sospeso a discrezione del **FORNITORE** in caso di manutenzioni programmate o per altre esigenze contingenti, avvisando il **CLIENTE** almeno 24 ore prima dell'inizio delle operazioni. Sono escluse le operazioni pianificate dalle operazioni di urgenza.

9 ASSISTENZA E SERVIZIO CLIENTI

9.1 Il **CLIENTE** potrà comunicare con il **FORNITORE** nelle seguenti metodologie:
WEB: utilizzando il servizio **Trouble Ticketing** per i servizi che dispongono di area clienti.

E-MAIL: mandando una mail a info@serveeasy.it

TELFONO: chiamando il numero **0557476507** (lunedì-venerdì 09:00-17:00)

9.2 Il **FORNITORE** erogherà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il **CLIENTE** richieda.

9.3 Il **FORNITORE** rende presente al **CLIENTE** che l'assistenza inclusa con il

servizio è **base**, pertanto sono esclusivamente garantite le operazioni di: **riavvio del servizio, ripristino password di accesso (su sistemi di nostra gestione), segnalazione di malfunzionamenti del sistema operativo (su sistemi di nostra gestione)**. Non è fornito nessun tipo di assistenza gratuita per qualsiasi tipo di errore/malfunzionamento, di applicazioni installate e per difetti del software installato. Le configurazioni dei servizi e delle applicazioni sono da ritenersi interventi a pagamento. Il **FORNITORE** non si ritiene responsabile per manovre o configurazioni errate da parte del **CLIENTE**, che potrebbe portare il servizio allo stato di **non raggiungibilità**. Per interventi a pagamento il costo è di 50,00 Euro + IVA ogni 60 minuti, che verranno fatturati al **CLIENTE** nel caso richieda espressamente il servizio. Il servizio a pagamento verrà conteggiato dal momento del **login sul Server o sulla VPS**.

9.4 In caso di sottoscrizione del pacchetto aggiuntivo **MANAGED** associato al proprio servizio, non sarà possibile da parte del **CLIENTE** avere l'accesso remoto (**root**) al servizio stesso, ma sarà riservato solamente al **FORNITORE**.

9.5 L'assistenza verrà erogata con tempi di reazione pari a 4 ore nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00). Per avere una copertura **H24** è necessario richiedere un **Offerta Commerciale di ASSISTENZA H24**.

10 RISERVATEZZA

10.1 Il responsabile del trattamento dei dati è **Saverio Giuntini**, in qualità di legale rappresentante.

10.2 Il **FORNITORE** si impegna nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente contratto, a conformarsi alle disposizioni contenute nella legge 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni; il **CLIENTE** potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al responsabile del trattamento dei dati.

10.3. Il **FORNITORE** si impegna a non rivelare i dati personali trattati a persone non autorizzate né ad usarli a scopi diversi da quelli strettamente connessi alla esecuzione del presente contratto, fatti salvi gli obblighi di legge e gli eventuali ordini dell'autorità giudiziaria o altre Autorità autorizzate per legge.

11 FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE

11.1. Per ogni controversia concernente l'esecuzione e/o l'interpretazione del presente contratto, le parti concordano di sottoporsi alla competenza del foro di Firenze (FI)