

Condizioni particolari di utilizzo di un VPS CLOUD

Versione del 01/01/2016

ARTICOLO 1 : OGGETTO

Le presenti condizioni particolari, che integrano le condizioni generali di servizio di SERVISYS, hanno per oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche secondo le quali SERVISYS si impegna a mantenere, sulla propria piattaforma, il VPS del Cliente (infra il Servizio).

Le presenti condizioni particolari prevalgono sulle condizioni generali in caso di contraddizione fra questi due documenti.

ARTICOLO 2: OBBLIGO DI MEZZI

Nel quadro della fornitura del Servizio, SERVISYS mette a disposizione del Cliente un VPS che dispone di risorse dedicate (partizioni di hard disk) e di risorse fisicamente presenti nel Server Host (memoria RAM e processore) e condivise da diversi VPS installati su quest'ultimo.

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio SERVISYS, in relazione allo stesso, assume esclusivamente un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

La piattaforma server SERVISYS nella quale sarà installato il VPS è accessibile al Cliente, così come al pubblico, attraverso l'utilizzo della rete Internet. Per l'intera durata del Servizio SERVISYS mette a disposizione del Cliente l'accesso a mezzi di comunicazione che permettono di accedere al Servizio.

ARTICOLO 3: SUPPORTO TECNICO

Per qualsiasi malfunzionamento del Servizio dipendente dal cause riferibili ad SERVISYS, il Cliente ha la possibilità di contattare il servizio Incidenti SERVISYS, le cui coordinate sono presenti sul sito SERVISYS (www.servisys.it).

ARTICOLO 4: CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

SERVISYS mette a disposizione del Cliente diverse configurazioni di VPS, la cui descrizione è accessibile online sul sito <http://www.servisys.it/>.

Il Cliente dichiara di aver preso attenta visione di tutte le configurazioni prima di confermare il proprio ordine. A tal proposito, è onere del Cliente definire la configurazione e il sistema operativo in grado di rispondere al meglio alle sue aspettative e alle sue necessità.

A seguito della validazione, da parte di SERVISYS, dell'ordine trasmesso dal Cliente, SERVISYS invia tramite posta elettronica al Cliente, utilizzando l'indirizzo e-mail fornito al momento della trasmissione dell'ordine, i codici di accesso che permettono di accedere al proprio VPS.

SERVISYS ricorda che i Virtual Private Server messi a disposizione da SERVISYS sono dotati di un indirizzo IP V4 fisso geolocalizzato in base alla localizzazione fisica del VPS.

Il Server Host e il VPS fornito da SERVISYS al Cliente, restano di proprietà di SERVISYS.

Nel quadro del presente contratto, il Cliente è l'unico amministratore del proprio VPS. SERVISYS non interviene in nessun caso nell'amministrazione del VPS del Cliente.

SERVISYS si fa esclusivamente carico dell'amministrazione dell'Infrastruttura hardware e di rete, così come della gestione dei Server Host che la compongono e su cui sono installati i VPS del Cliente.

Il Cliente conferma di possedere le competenze tecniche necessarie ad assicurare un'amministrazione corretta di un server informatico come il VPS fornito da SERVISYS e si impegna a realizzare il backup dei dati salvati sul proprio VPS. Il Cliente dichiara, inoltre, di aver preso conoscenza della documentazione, messaggi a disposizione da SERVISYS, relativa al servizio VPS.

Il Cliente ha la possibilità di installare dei software sul VPS, sotto sua completa responsabilità. SERVISYS non potrà essere ritenuta responsabile di un malfunzionamento del VPS che sia conseguente a tali installazioni.

SERVISYS si riserva la possibilità di eseguire azioni di filtraggio su alcune porte giudicate sensibili per il mantenimento dell'Infrastruttura. Il Cliente riconosce e accetta l'esistenza di limitazioni sul flusso UDP/ICMP.

Nel quadro del servizio, il Cliente ha la facoltà di porre in essere una modifica della configurazione del proprio VPS secondo i modelli predefiniti da SERVISYS ordinando, attraverso l'Interfaccia di Gestione, la configurazione verso cui vuole trasferire il proprio VPS. La relativa modifica si realizzerà nelle ore successive alla conferma dell'ordine.

Le modalità di fatturazione applicabile alla modifica della configurazione sono definite nell'articolo 13 delle presenti condizioni particolari.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che SERVISYS mette a disposizione del Cliente molteplici tecnologie di virtualizzazione e di essere conscio del fatto che il proprio VPS viene fornito utilizzando la tecnologia di virtualizzazione dallo stesso richiedente. Considerato che le diverse tecnologie di virtualizzazione non sono sempre compatibili tra di loro, il Cliente dichiara di essere a conoscenza che, a fronte di un'eventuale richiesta di modifica della tecnologia di virtualizzazione applicata al proprio VPS, SERVISYS potrebbe non essere in condizione di procedere al trasferimento di impostazioni e dati da un VPS ad un altro, ove realizzato con una tecnologia di virtualizzazione differente.

Nel quadro di un server di gamma VPS, la banda passante è garantita a 250 Mbps (duecento cinquanta megabit al secondo) con uplink a burst di 1Gigabit.

SERVISYS si riserva, altresì, la possibilità di limitare o eliminare alcune funzionalità del VPS per garantire la sicurezza della propria Infrastruttura. In tali casi, SERVISYS informerà preventivamente il Cliente riguardo a eventuali limitazioni o blocchi.

Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio in modo corretto e nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e degli usi vigenti.

ARTICOLO 5: OBBLIGHI E FACOLTA' DI SERVISYS

SERVISYS si impegna ad utilizzare tutta la cura e la diligenza necessarie a fornire un servizio di qualità, conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

SERVISYS, in particolare, si impegna a:

5.1. Assicurare l'amministrazione dell'Infrastruttura di rete SERVISYS e dei Server Host.

5.2. Mantenere in funzione il Server Host. In caso di malfunzionamento di quest'ultimo, SERVISYS si impegna a sostituire il componente difettoso nel più breve tempo possibile, fatta eccezione per cause ad essa non imputabili, ai casi fortuiti e/o di forza maggiore. Ove si verifici la necessità di interrompere il Servizio per un tempo eccedente i normali tempi di intervento, SERVISYS provvederà ad informare immediatamente il Cliente di tale evenienza.

5.3. Assicurare la disponibilità del VPS del Cliente in conformità alle disposizioni dell'articolo 11 delle presenti Condizioni Particolari. SERVISYS si riserva la facoltà di interrompere, temporaneamente e per il più breve tempo possibile, l'erogazione del Servizio per porre in essere un intervento tecnico teso a migliorarne il funzionamento.

5.4. Intervenire nel più breve tempo possibile in caso di incidente purché non conseguente a un utilizzo inappropriato del VPS da parte del Cliente, anche a seguito di una richiesta di intervento da parte del Cliente.

5.5. Assicurare la manutenzione, al miglior livello possibile di qualità, dei propri strumenti conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

5.6 Qualora sia stato acquistato il servizio di backup del VPS (ultimi 3 giorni salvo diversamente concordato), SERVISYS verifica la regolare esecuzione del backup, tramite le notifiche che vengono fatte anche al cliente.

5.7 In caso di richiesta di ripristino di uno dei backup da parte del cliente, SERVISYS provvederà al ripristino dell'intero VPS e non all'estrazione del singolo file o cartella da parte del cliente.

ARTICOLO 6: ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DI SERVISYS

SERVISYS non potrà essere considerata responsabile per i danni sofferti a qualsiasi titolo dal Cliente nei seguenti casi:

- Errore, negligenza, omissione o errata gestione del VPS da parte del Cliente, mancato rispetto delle istruzioni ricevute da SERVISYS;
- Errore, negligenza, omissione o errata gestione del VPS da parte di un soggetto terzo sul quale SERVISYS non abbia alcun potere di sorveglianza;
- Forza maggiore, evento o incidente indipendente dalla volontà di SERVISYS;
- Interruzione del Servizio per qualsiasi causa prevista dalle presenti condizioni particolari;
- Divulgazione od utilizzo illecito della password inviata al Cliente in modo riservato;
- Crash dell'applicazione;
- Utilizzo improprio dei terminali da parte del Cliente o da parte della sua Clientela;
- Cancellazione parziale o totale delle informazioni trasmesse o salvate a seguito di errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente;
- Intervento sul Servizio da parte di un terzo non autorizzato dal Cliente;

Nel caso in cui il VPS del Cliente costituisca un pericolo per il mantenimento della sicurezza dell'Infrastruttura SERVISYS, in particolare in caso di atti di pirateria sul VPS del Cliente o dell'individuazione di un problema di sicurezza del sistema, SERVISYS si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio.

Ove ciò si verifichi SERVISYS informerà, in tempi ragionevoli ed in misura possibile, il Cliente, indicando la natura e la durata dell'interruzione, per permettere al Cliente di prendere i provvedimenti che lo stesso riterrà necessari ed opportuni. SERVISYS si impegna a ristabilire la connessione su riserva del fatto che il Cliente proceda ad attuare gli interventi di correzione adeguati ed, eventualmente, richiesti da SERVISYS.

Nel caso si verifichi un problema ricorrente o di particolare gravità, SERVISYS si riserva il diritto di non riattivare il VPS del Cliente.

SERVISYS non potrà essere ritenuta responsabile del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma, dei dati accessibili sui siti ospitati sul VPS del Cliente, trasmesse o messe online dal Cliente, a qualunque titolo.

SERVISYS non potrà essere ritenuta responsabile del mancato rispetto, totale o parziale, di un'obbligazione assunta dagli Internet provider cui si rivolge il Cliente per avere accesso alla rete Internet.

Pagina 4 di 14

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che SERVISYS non effettua alcun backup specifico dei dati salvati sul VPS del Cliente. È, conseguentemente, onere del Cliente porre in essere le procedure ritenute necessarie ed opportune al salvataggio dei propri dati. SERVISYS non risponderà in nessun caso di perdita o danneggiamento di dati del Cliente, qualunque sia la causa, ivi comprese quelle non espressamente menzionate nelle presenti condizioni particolari.

SERVISYS non fornisce alcuna garanzia in relazione alle conseguenze dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, in particolare per quanto riguarda la messa in sicurezza e la conservazione dei dati.

Nel caso di attivazione del servizio di BACKUP, in caso di fail dello stesso SERVISYS non si assume alcuna responsabilità, se non l'obbligo di verificare e risolvere il problema per il task del giorno successivo.

ARTICOLO 7: OBBLIGHI, FACOLTA' E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

7.1. Il Cliente dichiara di avere la possibilità, l'autorità e la capacità necessarie alla conclusione ed all'esecuzione delle obbligazioni previste dalle presenti condizioni particolari e dalle condizioni generali.

7.2. Il Cliente si impegna a fornire dati sufficienti a permettere la sua identificazione: cognome, nome, ragione o denominazione sociale (nel caso di imprese), residenza o sede sociale, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica. In relazione ai dati forniti dal Cliente, SERVISYS si riserva la possibilità di richiedere dei documenti che confermino quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente è tenuto a trasmettere la documentazione richiesta entro 72 ore dalla richiesta da parte di SERVISYS: in difetto, SERVISYS si riserva la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio ex art 1460 cod. civ., fino a che il Cliente non abbia fornito la documentazione richiesta. La richiesta di SERVISYS può riguardare anche i diversi siti ospitati dal Cliente.

7.3. Il Cliente agisce come entità indipendente e, conseguentemente, assume a proprio carico qualsivoglia rischio derivanti dalla propria attività. Il Cliente è l'unico responsabile dei servizi e dei siti Internet ospitati sul proprio VPS, del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro utilizzo e del loro aggiornamento, così come di tutti i file, con particolare riferimento ai file contenenti database di indirizzi.

Il Cliente, ai sensi dell'art. 16, comma 1 del D. Lgs 70/2003, riconosce di essere "destinatario" del servizio di hosting fornito da SERVISYS che, ai sensi del predetto articolo, assume il ruolo di "prestatore": a tale proposito SERVISYS dichiara di non aver alcuna possibilità di accedere ai dati salvati sul VPS gestito ed amministrato dal Cliente né alcun controllo sulle informazioni, dati, documenti, link, hyperlink, testi, suoni, software e, comunque, su qualsiasi dato o informazione accessibile tramite web che il Cliente o terzi dallo stesso autorizzati possano salvare e/o pubblicare utilizzando il VPS

SERVISYS in questo senso assicura soltanto l'accesso del Cliente al suo VPS che gli permette

di salvare e conservare i suoi dati e quelli dei suoi clienti.

E' onere del Cliente adottare le misure necessarie ed opportune alla creazione, conservazione ed alla detenzione dei log di connessione o di dati di qualsiasi natura volte a permettere l'identificazione di qualunque contributo alla creazione del contenuto, o di uno dei contenuti

dei servizi di cui il Cliente è provider, conformemente alla legge vigente. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che, ove fornisca al pubblico servizi di comunicazione elettronica, lo stesso assumerà la qualifica di fornitore di servizi di comunicazione elettronica ai sensi del D. Lgs 196/2003 e, come tale, dovrà: 1) ottemperare agli obblighi di conservazione e protezione dei dati personali di cui lo stesso entri in qualsiasi modo in possesso in occasione della fornitura dei propri servizi; 2) adottare idonee misure tecniche ed organizzative, comunque non inferiori rispetto a quelle stabilite dell'art. 24 del D. Lgs 196/2003, volte a tutelare la sicurezza dei servizi forniti e l'integrità dei dati relativi al traffico; 3) informare i propri clienti in merito a qualsiasi rischio di violazione della sicurezza della rete.

7.4. Il Cliente si impegna a rispettare i diritti di terzi, i diritti della persona, i diritti di proprietà intellettuale come i diritti d'autore, i diritti sui brevetti o sui marchi e, in generale, qualsiasi diritto di proprietà industriale ed intellettuale esistente in capo a terzi.

Di conseguenza, SERVISYS non può essere ritenuta responsabile del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro utilizzo e del loro aggiornamento, così come di tutti i file, con particolare riferimento a quelli contenenti indirizzi e qualunque titolo.

Il Cliente riconosce il divieto di mettere a disposizione del pubblico, utilizzando i siti ospitati sul suo VPS, file o link ipertestuali che violino il diritto d'autore e/o i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

Il Cliente riconosce il divieto di utilizzo del Servizio per l'installazione di servizi che abbiano l'obiettivo di permettere il download di grandi volumi di dati su piattaforme di hosting di file.

Il Cliente ha la possibilità di installare sul VPS, a propria discrezione ed a proprio rischio, i programmi informatici che riterrà necessari ed opportuni: in proposito, Il Cliente si impegna ad acquisire tutte le licenze necessarie all'utilizzo di software di proprietà di terzi durante l'utilizzo del Servizio.

SERVISYS può solo mettere in guardia il Cliente relativamente alle conseguenze giuridiche che potrebbero derivare da attività illecite realizzate sul VPS. SERVISYS declina qualunque responsabilità, anche solidale, derivante dall'utilizzo dei dati messi a disposizione degli utenti Internet da parte del Cliente.

Quanto sopra anche nel caso in cui venga accertato che il Cliente utilizzi la tecnica di spamming sulla rete Internet, a seguito della quale verrà posta in essere l'interruzione senza preavviso del servizio e la risoluzione ex art 1456 cod. civ. delle presenti condizioni particolari.

Il Cliente riconosce il divieto di porre in essere qualsiasi operazione di intrusione o di tentativo di intrusione, che provengano dal VPS (a titolo non esaustivo, come: scan delle porte, sniffing, spoofing). In questo caso, SERVISYS si riserva il diritto di risolvere immediatamente il Contratto ex art. 1456 cod. civ., fatte salve le eventuali pretese risarcitorie di SERVISYS.

7.5. Il Cliente è responsabile dei problemi di funzionamento del VPS conseguenti a qualsiasi azione od omissione, propria o di propri dipendenti e/o collaboratori ai quali il Cliente abbia fornito la o le proprie password. Allo stesso modo, il Cliente è l'unico responsabile dello smarrimento della o delle proprie password e degli altri mezzi di accesso sopra citati.

Per mantenere il livello di sicurezza del VPS del Cliente e dell'insieme dei server presenti sulla propria Infrastruttura, SERVISYS si impegna a comunicare al Cliente, tramite posta elettronica, la disponibilità degli aggiornamenti delle applicazioni mantenute da SERVISYS, per le quali sia stato rilevato un problema di sicurezza. Se l'aggiornamento di queste applicazioni non viene effettuato a seguito delle richieste di SERVISYS la stessa si riserva il diritto di interrompere la connessione del VPS alla rete Internet.

Allo stesso modo, nel caso in cui SERVISYS rilevi che il VPS del Cliente presenta un problema di sicurezza, provvede a inviare un messaggio di posta elettronica al Cliente, richiedendo una procedura di reinstallazione necessaria a mantenere l'integrità del VPS e dell'insieme dell'Infrastruttura. SERVISYS si riserva il diritto di interrompere, nell'interesse del Cliente, la connessione del VPS alla rete Internet, in attesa della reinstallazione da parte del Cliente, del proprio VPS. Le modifiche che consistono nel trasferimento dei dati del sistema piratato verso il nuovo sistema, devono essere effettuate dal Cliente stesso. SERVISYS limiterà il proprio intervento all'installazione del nuovo VPS.

7.6. Il Cliente si impegna a non inviare messaggi di posta elettronica non desiderati o SPAM dal proprio VPS, ai sensi dell'art. 130 del D. Lgs 196/2003. Nel caso in cui SERVISYS sospettasse o accertasse la violazione del presente articolo avrà la facoltà di sospendere il Servizio da cui da cui vengono inviati i messaggi di posta non richiesti e/o la risoluzione ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. del presente contratto.

7.7. Il Cliente riconosce che, per ragioni di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (come IRC o la condivisione di file peer to peer) possono essere sottoposti a limitazioni a partire dal Servizio. I servizi di oscuramento (Proxy) e di cardsharing (CCCam o simili) sono vietati nell'utilizzo del Servizio.

7.8. Le tecnologie di virtualizzazione utilizzate da SERVISYS per la gestione del VPS del Cliente non sono sottoposte a un obbligo di risultato a carico della società SERVISYS, relativamente alla conservazione dei dati del Cliente. La predisposizione di un insieme delle misure volte al backup dei dati resta a carico esclusivo del Cliente.

7.9. È onere del Cliente acquisire qualsiasi licenza o diritto di utilizzo contrattato presso SERVISYS. In caso di inadempimento, SERVISYS si riserva la facoltà di sospendere il Servizio senza preavviso.

7.10. SERVISYS si riserva la possibilità di effettuare controlli in relazione al rispetto delle disposizioni di legge relativamente all'utilizzo del Servizio da parte del Cliente e, ai sensi dell'art. 1460 cod. civ., di sospendere il Servizio senza preavviso, ove venga accertata la

mancata osservanza delle condizioni particolari e generali di SERVISYS e, più in generale, dell'insieme delle leggi e disposizioni in vigore, relative anche ai diritti di terzi.

ARTICOLO 8: MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE SERVISYS

SERVISYS ha realizzato un sistema di misure tecniche volte a contrastare gli invii di messaggi di posta elettronica fraudolenti o classificati come SPAM, emessi a partire dalle proprie infrastrutture.

A tale scopo, SERVISYS procede ad una verifica del traffico emesso a partire dal VPS utilizzato dal Cliente destinato alla porta 25 (server SMTP) su Internet (in modo costante, totalmente automatico e senza l'intervento di operatori umani). Questa operazione consente di verificare il traffico attraverso l'utilizzo di strumenti automatici.

Gli invii non vengono filtrati o intercettati bensì verificati: l'operazione comporta un ritardo di qualche secondo nell'invio del messaggio di posta elettronica. Queste operazioni vengono effettuate in parallelo e in alcun caso in modo frontale fra il server e la rete Internet.

Non viene, altresì, effettuata alcuna operazione sui messaggi in uscita: SERVISYS non effettua il

Tag dei messaggi e non modifica in alcun modo i messaggi inviati dal Cliente. SERVISYS non conserva alcuna informazione durante le operazioni, tranne che dati statistici.

Questa operazione viene effettuata in modo costante e totalmente automatico. La verifica del traffico sulla porta 25 (server SMTP) viene eseguita senza alcun intervento umano.

Nell'ipotesi di invio di messaggi classificati come SPAM o fraudolenti da parte del server del Cliente, SERVISYS provvede a informare il Cliente a mezzo posta elettronica e procede al blocco della porta SMTP del Server. In ogni caso, SERVISYS non conserva alcuna copia dei messaggi di posta elettronica emessi dalla porta SMTP del Server stesso, nel momento in cui sono identificati come SPAM.

A seguito del blocco della porta SMTP, il Cliente, attraverso la propria Interfaccia di Gestione, può richiederne lo sblocco.

Ogni nuovo messaggio identificato come SPAM comporta un nuovo blocco della porta SMTP di maggiore durata.

A partire dalla terza procedura di blocco, SERVISYS si riserva la possibilità di rifiutare ogni nuova richiesta di sblocco della porta SMTP.

ARTICOLO 9: MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DOS E DDOS)

SERVISYS mette a disposizione una protezione contro gli attacchi informatici di tipo DOS e DDOS (attacchi denial of service) ove effettuati in maniera massiva. Questa funzionalità ha lo scopo di mantenere attivo il Servizio del Cliente durante l'intero svolgimento dell'attacco.

Questa funzionalità consiste nell'analisi del traffico destinato al VPS del Cliente che proviene dall'esterno della rete SERVISYS. Il traffico qualificato come illegittimo viene rifiutato a monte dell'infrastruttura del Cliente, permettendo agli utenti legittimi di poter accedere alle applicazioni, (lle informazioni o ai servizi) offerti dal Cliente, nonostante l'attacco informatico.

Queste misure di protezione non possono essere, comunque, efficaci in caso di attacchi informatici come injection SQL, Bruteforce, sfruttamento delle falle di sicurezza, etc.

A causa della grande complessità del Servizio di protezione e delle numerose possibili forme di attacco informatico, SERVISYS, in relazione alla mitigazione, è sottoposta unicamente a un obbligo di mezzi. È, comunque, possibile che l'attacco non sia rilevato dagli strumenti utilizzati da SERVISYS e che, nonostante l'alto grado di affidabilità degli strumenti, non sia comunque possibile mantenere attivo il Servizio.

In base alla natura dell'attacco e della sua complessità, SERVISYS prende provvedimenti a vari livelli di protezione del traffico, per proteggere la propria infrastruttura ed il Servizio del Cliente.

La mitigazione viene attivata nel momento in cui l'attacco viene rilevato dagli strumenti SERVISYS

e resta attiva per un minimo di 26 ore. Conseguentemente, dal momento dell'attivazione della mitigazione, il Servizio viene attaccato in modo frontale, eventualità che può causare la mancata disponibilità e accessibilità del Servizio.

Da quando l'attacco informatico viene identificato e la mitigazione si attiva automaticamente, quest'ultima non può essere comunque disattivata prima del tempo di attivazione minimo di 26 ore.

Durante tutto il tempo di attivazione della mitigazione, SERVISYS non può garantire l'accessibilità

delle applicazioni del Cliente ma provvede a sforzarsi per limitare l'impatto dell'attacco sul VPS del Cliente e sull'Infrastruttura SERVISYS.

Ove, nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico sia di portata tale da attentare all'integrità delle infrastrutture SERVISYS o di quelle di altri clienti SERVISYS, SERVISYS provvede a rinforzare le misure di protezione. Questa operazione può comportare una riduzione delle prestazioni del Servizio del Cliente o avere impatto sulla disponibilità del Servizio.

È possibile che una parte del traffico generato dall'attacco informatico possa non essere individuata dagli strumenti SERVISYS ed attaccare il VPS del Cliente. L'efficacia della mitigazione dipende anche dalla configurazione del VPS del Cliente. A questo proposito, è compito del Cliente verificare di disporre delle competenze necessarie ad assicurarne la buona amministrazione.

Il Cliente riconosce che la mitigazione fornita da SERVISYS non lo dispensa, in nessun caso, dall'onere di provvedere all'adozione di misure atte a garantire la sicurezza del proprio VPS, ad esempio installando strumenti di sicurezza (firewall, etc.), procedendo al regolare aggiornamento del sistema, salvando i propri dati e/o controllando la sicurezza dei propri programmi informatici (script, codice, etc.).

ARTICOLO 10: GEOLOCALIZZAZIONE

La scelta del datacenter o della localizzazione del proprio VPS è definitiva e non può essere modificata in un secondo momento.

Il Cliente riconosce e accetta che esso sia sottomesso alla legislazione del territorio sul quale sono installate le strumentazioni.

Riconosce anche la possibilità per SERVISYS di sospendere il Servizio nel momento in cui questo venga utilizzato per un'attività vietata nel luogo della localizzazione fisica degli strumenti forniti da SERVISYS.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a controllare ed a non utilizzare il Servizio violando la legislazione applicabile nel paese in cui l'indirizzo IP viene dichiarato. Nell'ipotesi di un utilizzo del Servizio che violi le disposizioni di legge applicabili, SERVISYS può essere costretta a procedere alla sospensione di qualsiasi indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

ARTICOLO 11: GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

11.1 SERVISYS si impegna ad assicurare, per un VPS di gamma Cloud, un Tasso di disponibilità mensile del 99,99% .

Per "**tasso di disponibilità mensile**", si intende: il numero totale dei minuti del mese considerato, detrando i minuti di indisponibilità del mese considerato, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in esame.

Per "**indisponibilità**", si intende la perdita, per più di tre (5) minuti consecutivi a partire dall'apertura del ticket Incidente, dell'accesso al VPS del Cliente, senza possibilità per il Cliente di riavviare il suddetto VPS.

Le seguenti garanzie di livello del Servizio sono valide ad eccezione dei casi riportati di seguito e a condizione che il Cliente collabori con SERVISYS per il ripristino del Service in caso di Indisponibilità.

Al momento della segnalazione dell'incidente e dell'apertura del ticket, il Cliente deve comunicare a SERVISYS tutte le informazioni utili alla diagnostica e all'intervento da parte di SERVISYS. Il Cliente si impegna a restare disponibile per collaborare con SERVISYS in caso di necessità, fornendo le informazioni aggiuntive richieste ed eseguendo tutti i test e le verifiche necessarie. In caso di necessità, il Cliente si impegna a fornire a SERVISYS l'accesso alla sua Interfaccia di Gestione. Se il Cliente non è disponibile o non collabora con SERVISYS, non potrà beneficiare della presente garanzia.

La presente garanzia non riguarda in nessun modo la disponibilità degli elementi che restano sotto il controllo del Cliente, come i software o le applicazioni installate e utilizzate dal Cliente sul VPS..

SERVISYS mette a disposizione strumenti tecnici che permettano il monitoring dei VPS tramite richieste «PING». Il presente impegno di garanzia di livello del servizio non si applica qualora, a causa della configurazione del proprio VPS da parte del Cliente, SERVISYS non sia in grado di effettuare le operazioni tecniche necessarie al monitoring del VPS.

11.2 Se SERVISYS rileva che il VPS è disponibile e funzionante, SERVISYS è dispensata dagli obblighi del presente SLA. Tuttavia, in questo caso SERVISYS si impegna, su richiesta del Cliente, a fornire la propria assistenza per individuare l'origine dei problemi riscontrati. Se SERVISYS rileva una Indisponibilità, finalizza la diagnostica e realizza interventi volti a ristabilire la disponibilità in collaborazione con il Cliente.

11.3 Se il livello del servizio definito nel paragrafo 11.1 non viene soddisfatto, il Cliente può, nel caso elencato qui di seguito, richiedere i seguenti risarcimenti:

- Mancato rispetto del tasso di disponibilità:
Risarcimento pari allo 0.5% dell'importo mensile pagato dal Cliente con riferimento de al m considerato per gli elementi interessati dall'Indisponibilità per un periodo consecutivo di (1) minuto di Indisponibilità (dopo il terzo minuto consecutivo di mancato accesso o connettività) fino a un massimo corrispondente al 100% dell'importo mensile fatturato .

È espressamente convenuto che il risarcimento sopra citato costituisce per il Cliente un indennizzo forfettario di qualsivoglia pregiudizio derivante dal mancato rispetto, da parte di SERVISYS, degli obblighi relativi alla garanzia di livello di servizio; a tale proposito, il Cliente rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta, reclamo e/o azione.

I risarcimenti vengono effettuati tramite detrazione sulla fattura del mese successivo alla ricezione da parte di SERVISYS della richiesta di risarcimento del Cliente. Il Cliente deve richiedere l'applicazione dell'accordo del livello del servizio entro un mese dalla chiusura del ticket incidente corrispondente al malfunzionamento riscontrato e per il quale ha richiesto il risarcimento previsto dai termini del presente articolo.

11.4 Il Cliente non potrà in nessun caso avvalersi del presente articolo e/o pretendere i risarcimenti sopra citati nell'ipotesi in cui l'indisponibilità derivi totalmente o in parte (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di SERVISYS come, a titolo di esempio non esaustivo, cause di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, problemi di connessione alla rete Internet o malfunzionamenti della rete Internet, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente (con particolare riferimento alle applicazioni in esecuzione sul VPS), (ii) del mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi derivanti dal presente contratto (con particolare riferimento a una mancata collaborazione nella risoluzione dell'incidente), (iii) di un utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a un utilizzo non corretto del VPS o dell'Interfaccia di Gestione, ecc.), (iv) di una manutenzione pianificata (v) di un'interruzione

dovuta alle condizioni previste all'articolo 7 del presente Contratto o (vi) a un'azione di hacking o pirataggio informatico. In questo caso, e fatto salvo il punto (iv), SERVISYS si riserva il diritto di addebitare l'intervento al Cliente se necessario a ristabilire la disponibilità. Questo aspetto è regolamentato da un preventivo sottoposto ad accettazione da parte del Cliente.

Le cause dell'indisponibilità e la constatazione dei casi di esclusione di cui sopra sono stabiliti da SERVISYS con qualsiasi mezzo, anche sulla base degli elementi del sistema di controllo SERVISYS (come ad esempio la verifica dei dati di connessione), che, per accordo espresso, sono ammissibili.

ARTICOLO 12: DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO DEL SERVIZIO

Il Servizio viene fornito per una durata pari a quella prevista dall'ordine, che figura sulla fattura emessa da SERVISYS relativamente al VPS del Cliente.

Il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere il Servizio scegliendo un abbonamento, nel rispetto delle condizioni generali di servizio. In questo caso, il Servizio viene sottoscritto per una durata iniziale di un mese, rinnovabile tacitamente e senza limiti per uguali periodi mensili.

Utilizzando la propria Interfaccia di Gestione, il Cliente può richiedere che al Servizio venga applicata la fatturazione in abbonamento. In questo caso, il Servizio viene rinnovato tacitamente e senza limiti per uguali periodi mensili, a partire dalla data di scadenza del Servizio.

ARTICOLO 13: TARIFFE, METODI DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Le tariffe applicabili al Servizio sono disponibili sul sito <http://www.servisys.it>.

Solo le tariffe indicate sul buono d'ordine SERVISYS corrisponde all'importo totale a carico del Cliente. Qualsiasi importo dovuto è pagabile alla conferma dell'ordine .

I metodi di pagamento accettati da SERVISYS relativamente al primo ordine sono: Carta di credito, bonifico bancario, Paypal.

Il Cliente può effettuare una modifica di configurazione in corso di fatturazione. In questo caso, il trasferimento verso una configurazione superiore viene fatturato al Cliente in base alla tariffazione applicabile alla nuova configurazione, consultabile sul sito <http://www.servisys.it>.

Nel caso in cui l'account SERVISYS del Cliente sia creditore di una somma superiore o uguale all'importo fatturato per il trasferimento della configurazione, questa somma viene automaticamente addebitata sul suo account SERVISYS.

In mancanza della disponibilità della somma necessaria, SERVISYS provvederà al prelievo diretto del saldo dovuto utilizzando uno dei metodi di pagamento registrati ed associati al suo Account SERVISYS.

Se SERVISYS non è in grado di effettuare il prelievo diretto mediante un metodo di pagamento associato all'account, provvede all'invio di un messaggio di posta elettronica al Cliente invitandolo a provvedere, entro 48 ore, al saldo di quanto dovuto: in difetto SERVISYS, potrà procedere, previa comunicazione al Cliente, ai sensi dell'art. 1460 cod. civ., alla sospensione del Servizio fino all'avvenuto saldo di quanto dovuto.

Il Trasferimento si attiva a far data della richiesta inoltrata dal Cliente tramite l'Interfaccia di Gestione fino alla data di scadenza del Servizio. SERVISYS provvederà a fatturare al Cliente la differenza fra la tariffa mensile applicabile al modello di VPS precedente e la tariffa applicabile alla nuova configurazione di VPS pro rata temporis..

Qualsiasi opzione sottoscritta nel quadro del Servizio sarà oggetto di fatturazione in base alle condizioni applicabili all'opzione e definite sul sito SERVISYS. A questo titolo, l'opzione potrà essere oggetto di fatturazione a consumo effettivo in tempo reale, a consumo o annuale a seconda del tipo di opzione scelta.

ARTICOLO 14: DIRITTO DI RECESSO

Come specificato nell'art. 10 delle Condizioni Generali di Servizio, il Cliente, al quale sia riconosciuta la qualità di Consumatore ai sensi del D. Lgs. 206/2005, può esercitare il diritto di recesso di cui agli art. 52 e seguenti del D. Lgs. 206/2005 entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.

Le modalità e le limitazioni al diritto di recesso sono applicabili anche alle modifiche contrattuali derivanti dall'esecuzione di una richiesta di Modifica della configurazione.

ARTICOLO 15: RISOLUZIONE, LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

15.1. Ciascuna parte può risolvere il presente contratto senza diritto al risarcimento di alcun danno nei casi indicati nell'articolo 6 delle presenti condizioni particolari.

15.2. Negli altri casi, il Cliente è libero di recedere dal Contratto mediante l'invio di una comunicazione mediante lettera raccomandata A/R da recapitarsi a SERVISYS di Temporini Matteo, Via Palestro 5, 33100 Udine.

15.3. Il mancato rispetto da parte del Cliente delle disposizioni di cui all'articolo 7 delle presenti condizioni particolari, con particolare riferimento a qualsiasi attività vietata a partire dai server SERVISYS e/o qualsiasi contenuto espressamente vietato diffuso a partire dai server e/o suscettibile di generare una responsabilità civile e/o penale e/o suscettibile di costituire una potenziale violazione dei diritti di un terzo, autorizzerà di diritto SERVISYS a risolvere senza preavviso il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., senza pregiudizio di eventuali pretese risarcitorie da parte di SERVISYS stessa.

15.4. Alla cessazione dell'efficacia del presente contratto, qualunque sia il motivo, il VPS del Cliente verrà eliminato insieme a tutti gli elementi associati e ai dati ivi salvati.

15.5. In qualsiasi caso, le misure di restrizione, limitazione o sospensione sono esercitate in base alla gravità e alla ricorrenza della o delle inadempienze. Queste ultime vengono calcolate in base alla natura delle violazioni riscontrate.

15.6. Il Cliente accetta e riconosce che SERVISYS potrà porre in essere una restrizione, limitazione o sospensione del Servizio fornito nel caso in cui SERVISYS riceva un avviso notificato da un'autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, conformemente alle leggi applicabili