

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

(Ver. 4)

Premessa

Le presenti Condizioni contrattuali disciplinano la fornitura del Servizio da parte del Fornitore in favore del Cliente/Partner ed, insieme all'Offerta e ad ogni altra documentazione eventualmente allegata e richiamata, costituiscono un unico Contratto (di seguito "Contratto").

Definizioni

Ai fini del presente Contratto i termini di seguito adottati hanno il seguente significato:

Per "**Fornitore**" s'intende il produttore del Servizio (vedi punto 16).

Per "**Cliente**" s'intende qualsiasi soggetto giuridico che accetta e/o sottoscrive l'Offerta/Proposta/Modulo d'Ordine per usufruire dei Servizi resi dal Fornitore.

Per "**Partner**" s'intende la persona fisica o giuridica, titolare di partita iva, che nell'ambito della propria attività professionale, autonoma ed indipendente, rivende al Cliente i servizi del Fornitore.

Per "**Parte**" o "**Parti**" del Contratto s'intendono il Fornitore e/o il Cliente e/o il Partner.

Per "**SLA-Service Level Agreement**" s'intende la metrica di Servizio che il Fornitore si impegna a rispettare nei confronti del Cliente/Partner, con l'obiettivo di misurare il livello di qualità del Servizio erogato.

Per "**Infrastruttura**" s'intende l'insieme delle apparecchiature e dei sistemi informatici di proprietà del Fornitore o del Cliente/Partner o dal medesimo utilizzati nell'ambito dei Servizi, degli spazi e dei modi consentiti dal Fornitore.

Per "**Amministratore di Sistema**" s'intende la figura professionale che provvede alla gestione e manutenzione di un'infrastruttura informatica o di sue componenti. Nell'ambito del presente Contratto tale ruolo è ricoperto dal Cliente/Partner, che vi provvede in autonomia ed indipendenza. Il Fornitore riveste tale ruolo unicamente per la porzione di infrastruttura da lui stesso direttamente gestita o nel caso di attività effettuata su richiesta e delega del Cliente/Partner a seguito di specifico incarico, ovvero richiedendo l'opzione "assistenza full".

Per "**DPO-Data Protection Officer**" s'intende quella figura professionale introdotta dal Regolamento generale (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR), con il compito di osservare, valutare ed organizzare la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione), affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni di Contratto disciplinano le modalità e i termini di utilizzo dei Servizi erogati dal Fornitore al Cliente/Partner, come specificamente individuati nell'Offerta, ovvero eventualmente fornita al Cliente direttamente dal Partner. In particolare, il Servizio consiste nella messa a disposizione, ove previsto in base al tipo di Servizio scelto in fase d'ordine, di server "Cloud VPS".

Descrizione del Servizio Cloud VPS

1.2 Nel quadro della fornitura del Servizio Cloud VPS, il Fornitore mette a disposizione del Cliente/Partner un "Dedicated Cloud" composto da spazi sui propri Server Virtuali (VM Virtual Machine) posizionati, a scelta del Fornitore, nel proprio Datacenter a Napoli o in Datacenter Italiani ed Europei presso altri partner tecnologici. A tal fine il Fornitore si riserva la facoltà di ricorrere a fornitori terzi (per energia, rete, datacenter, forniture di attrezzature software e hardware, fornitori di servizi tecnici) senza obbligo di informativa al Cliente/Partner e senza pertanto la necessità della preventiva autorizzazione.

1.3 Il Cliente/Partner riconosce espressamente che il Fornitore non partecipa in alcun modo all'amministrazione del Cloud dedicato al Cliente, ma si limita ad operazioni di manutenzione dell'Infrastruttura e si fa carico della connessione IP al Cloud stesso.

Ordini.

1.4 Successivamente all'attivazione dell'offerta e dell'account da parte del Fornitore sarà possibile per il Cliente o per il Partner accedere ai servizi scelti. Gli ordini possono essere inoltrati attraverso il sito web oppure mediante compilazione della Proposta/Modulo d'Ordine cartaceo regolarmente sottoscritto, o attraverso il canale Partner con le modalità dallo stesso indicate. Il Cliente/Partner è l'unico responsabile della gestione del proprio Account e delle relative credenziali di autenticazione (nome utente, password, ecc.). Qualsiasi ordine dei Servizi effettuati per il tramite del portale si considera effettuato dal Cliente o dal Partner ed è per lo stesso vincolante. Le condizioni ed i tempi di fornitura dei Servizi variano a seconda del Servizio richiesto. È responsabilità del Cliente/Partner assicurarsi che le condizioni di consegna dei Servizi richiesti soddisfino le sue esigenze.

2. SUPPORTO TECNICO

Per qualsiasi malfunzionamento tecnico del Servizio ascrivibile al Fornitore, il Cliente/Partner è tenuto in ogni

caso a comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali irregolarità o disfunzioni ed a contattarlo scrivendo al servizio clienti (vedi punto 16.2). Se il Cliente ha acquistato i Servizi tramite il canale rivenditore, contatterà tale Partner secondo le modalità indicategli da quest'ultimo. Guasti ed anomalie devono essere segnalate dal Cliente/Partner al Fornitore entro 24 ore dal verificarsi delle stesse, a pena di decadenza.

3. CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Il Cliente/Partner è l'unico responsabile dell'utilizzo degli spazi di archiviazione messi a sua disposizione.

3.2 Il Cliente/Partner si impegna a rispettare le presenti Condizioni di Servizio, eventuali ulteriori Accordi, nonché tutte le informazioni, indicazioni ed istruzioni comunicate dal Fornitore al Cliente/Partner al momento dell'Ordine. Quando il Cliente/Partner utilizza i Servizi per conto di un terzo o autorizza un terzo ad utilizzare il Servizio, si impegna a comunicare le relative condizioni a tale terzo e ad ottenere il rispetto delle stesse da parte del terzo interessato.

3.3 Prima di ordinare e di utilizzare i Servizi, il Cliente/Partner è tenuto a prendere conoscenza di tutte le Condizioni di Servizio applicabili e ad esaminare tutta la documentazione e le specifiche tecniche dei Servizi disponibili, al fine di scegliere quelli adatti alle proprie esigenze e all'uso convenuto. Nel caso di acquisto dei Servizi per il tramite del Partner, la predetta documentazione verrà fornita al Cliente da parte del Partner.

3.4 Per utilizzare i Servizi, il Cliente/Partner deve assicurarsi di avere accesso ad una connessione Internet, di cui è l'unico responsabile e di cui sostiene i costi. Il Fornitore non è responsabile di eventuali guasti dei fornitori del servizio di accesso ad Internet o di altre reti di trasporto dati di terzi (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la mancanza di affidabilità delle linee di connessione, le fluttuazioni della larghezza di banda, le interruzioni di connessione, ecc.), né delle conseguenze di tali guasti, in particolare nei casi in cui questi comportino l'indisponibilità o la discontinuità dei Servizi.

3.5 Il Cliente/Partner è responsabile della gestione e della riservatezza dei mezzi di autenticazione necessari per la connessione e l'utilizzo dei Servizi. Il Cliente/Partner deve garantire che gli Utenti siano a conoscenza e seguano pratiche standard che consentano loro di mantenere la riservatezza delle loro credenziali di autenticazione. Il Cliente/Partner è l'unico responsabile per le conseguenze che possono derivare dalla perdita, dalla divulgazione o dall'uso fraudolento o illecito delle credenziali di autenticazione fornite agli Utenti. Il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile a tale riguardo. Il Cliente/Partner si impegna a comunicare immediatamente al Fornitore qualsiasi perdita o condivisione delle credenziali di autenticazione ed a procedere immediatamente alla modifica di tali credenziali.

3.6 Fatta eccezione per gli elementi forniti dal Fornitore, quest'ultimo non interviene nella gestione delle informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, siti web e altri elementi che vengono riprodotti, ospitati, raccolti, memorizzati, trasmessi, distribuiti, pubblicati e più in generale utilizzati e/o gestiti dal Cliente/Partner; è vietato l'accesso a tali contenuti per qualsiasi altro scopo che non sia necessario per l'esecuzione dei Servizi. Il Fornitore non effettua alcuna operazione di verifica, convalida o aggiornamento di tali contenuti. Il Fornitore non effettua alcun backup dei contenuti memorizzati nell'ambito dei Servizi, salvo che non abbia sottoscritto ed attivato l'opzione "backup". Pertanto, il Cliente/Partner è l'unico responsabile dell'adozione di tutte le misure necessarie per salvaguardare i suoi dati al fine di proteggerli contro il rischio di perdita o alterazione, indipendentemente dalla causa. Il Cliente/Partner deve garantire che il Contenuto sia lecito e utilizzato in conformità agli standard industriali, alle leggi e ai regolamenti vigenti ed applicabili. Qualsiasi uso di contenuti illeciti o fraudolenti (come ad esempio la distribuzione, la pubblicazione, la memorizzazione o la trasmissione di contenuti di materiale sessualmente esplicito, contenuti osceni, pornografici, offensivi, odiosi o che incitano a crimini contro l'umanità, atti di terrorismo, pedofilia, antisemitismo, razzismo o contenuti che istighino all'odio o alla violenza o alla discriminazione nei confronti degli individui a causa del loro sesso, religione, orientamento o identità sessuale o politica o disabilità), o l'uso illecito o abusivo dei Contenuti (ad esempio, l'uso fraudolento dei contenuti o l'utilizzo di contenuti in violazione di diritti appartenenti a terzi, quali diritti della personalità, diritti d'autore, brevetti, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale), nell'ambito dei Servizi, è vietato e può comportare, ad esclusiva discrezione del Fornitore, la sospensione o l'interruzione immediata di tutti o parte dei Servizi forniti nell'ambito del Contratto, la disattivazione dell'Account Cliente/Partner e/o il recesso dal Contratto da parte del Fornitore, senza alcun diritto alla restituzione del prezzo e fatti salvi gli altri diritti e azioni previste dalla Legge a tutela del Fornitore.

3.7. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere la totalità o parte dei Servizi in caso di:

- (a) manutenzione programmata da parte del Fornitore;
- (b) rischi per la stabilità e/o la sicurezza dei sistemi del Fornitore determinati da azioni e contenuti del Cliente/Partner;
- (c) ordine e/o richiesta da parte della pubblica autorità;
- (d) mancato rispetto da parte del Cliente/Partner di tutte o parte delle presenti Condizioni.

Tale sospensione può avvenire immediatamente e senza preavviso in caso di urgenza o necessità, e in particolare nel caso di un evento come descritto ai precedenti punti o in caso di uso illecito o fraudolento dei

Servizi, o di uso in violazione dei diritti di terzi, e più in generale, di qualsiasi uso contrario alla legge, al buon costume e all'ordine pubblico che possa determinare la responsabilità del Fornitore. Tali sospensioni non determinano il diritto del Cliente/Partner a sospendere il pagamento del corrispettivo.

3.8 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare il Servizio in qualunque momento e può aggiungere, modificare, aggiornare, rimuovere opzioni e funzionalità.

3.9 I Servizi e le infrastrutture messe a disposizione dal Fornitore in favore del Cliente/Partner, durante il periodo di esecuzione del Contratto, sono di esclusiva proprietà del Fornitore stesso. Il Cliente/Partner non potrà in alcun modo utilizzare i marchi, i loghi e gli altri segni distintivi del Fornitore, senza una preventiva autorizzazione scritta da parte del Fornitore.

3.10 Il Fornitore non è in alcun modo responsabile per i Prodotti di Terzi (sistemi, software, applicazioni, ecc.) che possono contenere errori tecnici, vulnerabilità di sicurezza, incompatibilità o instabilità. Il Cliente/Partner utilizza i Prodotti di Terzi a suo esclusivo rischio, in conformità alle presenti Condizioni di Servizio, ed è responsabile dell'adeguatezza di tali Prodotti, per i quali si fa espressamente garante nei confronti del Fornitore.

3.11 La cessazione del presente Contratto a qualsiasi titolo intervenuta comporterà automaticamente la cancellazione irreversibile di tutti i Contenuti (incluse informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, siti web e altri elementi) che vengono riprodotti, memorizzati, ospitati, raccolti, trasmessi, distribuiti, pubblicati e più in generale utilizzati e/o gestiti dal Cliente/Partner nell'ambito dei Servizi, incluso qualsiasi potenziale backup. Prima della cessazione del Contratto e prima di procedere a qualsiasi operazione di cancellazione, aggiornamento o reinstallazione dei Servizi, il Cliente/Partner è l'unico responsabile dell'esecuzione di qualsiasi operazione (come il backup, il trasferimento ad una soluzione di terze parti, ecc). Il Fornitore metterà a disposizione del Cliente/Partner tutte le informazioni tecniche che possano facilitare le operazioni di reversibilità ed il recupero dei contenuti senza procedere ad alcuna operazione di restituzione o di migrazione dei contenuti del Cliente/Partner. Tali operazioni sono sotto la responsabilità esclusiva del Cliente/Partner. Ad eccezione dei dati che il Fornitore deve conservare in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti ed applicabili o su ordine dell'Autorità e dei dati funzionali e/o necessari alla tutela ed alla difesa dei propri diritti ed interessi, il Fornitore si impegna a non conservare una copia dei dati del Cliente/Partner a seguito della cessazione dei Servizi.

4. OBBLIGHI DEL FORNITORE

4.1 Il Fornitore si impegna ad adottare i mezzi tecnici necessari al buon funzionamento del servizio al fine di fornire al Cliente/Partner il più alto livello di qualità, conformemente alle regole e alle tecniche del settore. Resta inteso che gli obblighi del Fornitore, considerata la natura tecnica del servizio, costituiscono esclusivamente obbligazioni di mezzi e mai di risultato.

4.2 Il Fornitore si impegna a mantenere in stato di funzionamento l'infrastruttura. In caso di anomalie tecniche non derivanti da uso improprio e illegittimo del Servizio da parte del Cliente/Partner, il Fornitore, su richiesta di quest'ultimo, interverrà tempestivamente e adotterà ogni strumento ragionevolmente necessario per eliminare il guasto nel minor tempo possibile, salvo il caso in cui il malfunzionamento sia dovuto a fatti e circostanze non imputabili al Fornitore ed il caso in cui la risoluzione della problematica richieda una temporanea sospensione del Servizio eccedente le normali tempistiche. In questa ultima ipotesi, il Fornitore darà espresso avviso al Cliente/Partner.

4.3 In caso di attivazione del Servizio di assistenza standard il Fornitore provvederà al ripristino della raggiungibilità del server, rilevabile dal Cliente/Partner tramite l'esecuzione del comando di ping verso l'indirizzo della VM Cloud. Per i Clienti/Partner che hanno acquistato l'opzione aggiuntiva di Backup, il Fornitore provvederà al ripristino della VM utilizzando il primo punto di ripristino Backup funzionante, in modo che la VM sia nuovamente raggiungibile tramite ping; i dati contenuti nella VM saranno quelli relativi al punto di ripristino utilizzato.

5. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

5.1 Nessuna responsabilità può essere ascritta al Fornitore per:

- Qualsiasi utilizzo del Servizio da parte del Cliente/Partner, dei suoi collaboratori o di terzi in violazione della legge e dei termini e delle condizioni del Contratto;
- Guasto, malfunzionamento o indisponibilità dei Servizi derivanti da azioni di terzi, del Cliente/Partner, o derivanti da Prodotti di terzi o mancato adempimento degli obblighi del Cliente/Partner;
- Perdita, divulgazione o uso illecito delle credenziali di autenticazione fornite al Cliente/Partner e da questo a sua volta fornite ai soggetti dallo stesso autorizzati;
- Sospensione del servizio in esecuzione di un ordine di un'Autorità legale o giudiziaria;
- Danneggiamento di sistemi, applicazioni o altri elementi installati dal Cliente/Partner sull'Infrastruttura;
- Errori, omissioni e negligenze del Cliente/Partner, dei suoi collaboratori o di qualsiasi altro soggetto che sia

stato autorizzato dal Cliente/Partner ad utilizzare il Servizio;

- Errori, omissioni e negligenze da parte di soggetti terzi sui quali il Fornitore non ha alcuna possibilità di controllo e sorveglianza;
- Hackeraggio, criptolocker, malware e/o incidenti di forza maggiore, eventi catastrofici, caso fortuito, manutenzione programmata;
- Distruzione delle informazioni trasmesse, archiviate o comunque conservate in seguito ad errori e/o anomalie imputabili al Cliente/Partner, ai loro collaboratori o a prodotti di terzi;
- Interventi di terzi non autorizzati;
- Guasti dovuti ai fornitori della rete internet o al provider del Cliente/Partner;
- Malfunzionamento o inadeguatezza degli apparecchi di connessione utilizzati dal Cliente/Partner.

5.2 Al verificarsi di tali fattispecie, il Fornitore non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente/Partner e/o da terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite economiche, perdite finanziarie, di affari, di ricavi e/o utili e/o di avviamento commerciale. Il Cliente/Partner pertanto prende atto ed accetta che nulla avrà a pretendere dal Fornitore a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o altro titolo.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE/PARTNER

6.1 Il Cliente/Partner dichiara e garantisce di essere in possesso di tutte le conoscenze tecniche necessarie per la corretta amministrazione del Servizio.

6.2 Il Cliente/Partner si impegna ad utilizzare con diligenza il Servizio e le risorse a lui dedicate. In caso di uso illegittimo e fraudolento dell'Infrastruttura da parte del Cliente/Partner, il Fornitore potrà interrompere l'erogazione del servizio stesso. Il Cliente/Partner assume i rischi connessi alla propria attività ed è pertanto l'unico responsabile dell'utilizzo del Servizio messo a disposizione dal Fornitore e del rispetto delle Condizioni di Contratto in vigore, anche da parte dei terzi eventualmente autorizzati ad utilizzare il Servizio in loro nome e per loro conto.

6.3 Il Cliente/Partner, in particolare, è l'unico responsabile dei servizi, dei dati, delle applicazioni, dei file, dei sistemi, dei software e dei siti internet offerti, resi, installati o comunque alloggiati sull'Infrastruttura, della natura e del contenuto dei messaggi, delle informazioni, della musica, del testo, delle immagini, dei video e comunque di qualsiasi altro dato, accessibili sull'Infrastruttura a lui dedicata, del loro sfruttamento, del loro aggiornamento, come anche delle informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, software, siti web e altri elementi che possono essere riprodotti, ospitati, installati, raccolti, trasmessi, distribuiti o pubblicati, e più in generale utilizzati e/o gestiti nell'ambito del Servizio, nonché per la gestione e l'utilizzo di tali contenuti (in particolare la loro verifica, convalida, aggiornamento, cancellazione, backup e qualsiasi misura di protezione dalla perdita o alterazione dei contenuti), anche quando i contenuti appartengono a terzi o sono utilizzati o gestiti da o per conto di terzi. Il Cliente/Partner è altresì responsabile della conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili. Il Fornitore declina ogni responsabilità in relazione all'utilizzo di tali dati e all'eventuale svolgimento di attività illecite, contrarie all'ordine pubblico ed al buon costume da parte del Cliente/Partner.

6.4 Il Cliente/Partner è l'unico responsabile dell'utilizzo delle risorse e degli indirizzi IP assegnati. Il Cliente/Partner è il solo amministratore del suo Server Virtuale e dei propri spazi di archiviazione, ed è tenuto ad assicurarsi che le risorse di cui dispone siano sufficienti a garantire la continuità della sua attività nell'ipotesi di malfunzionamento che incida su disponibilità, integrità o confidenzialità del proprio servizio.

6.5 Il Cliente ed il Partner espressamente riconoscono che il Fornitore fornisce esclusivamente un'Infrastruttura dedicata, senza aver alcun controllo né responsabilità sul contenuto dei siti, dei dati e/o dei programmi installati, forniti e/o alloggiati sul Cloud, né sui rapporti contrattuali tra il Cliente o Partner ed i loro fornitori.

6.6 Il Cliente/Partner è tenuto al rispetto dei diritti di proprietà intellettuale – diritti di autore, diritti sulle licenze, sui brevetti e sui marchi – ed è tenuto a tenere indenne ed a manlevare il Fornitore da qualsiasi azione, pretesa, richiesta risarcitoria, diretta o indiretta, connessa direttamente e/o indirettamente, alla violazione dei predetti diritti e della relativa normativa.

6.7 Il Cliente/Partner è l'unico responsabile degli accessi alla sua all'area riservata e all'utilizzo del servizio da parte dei suoi collaboratori o da parte di qualsiasi altra persona alla quale il Cliente/Partner abbia fornito le credenziali di accesso. Il Cliente/Partner pertanto è tenuto a custodire e a conservare con cura le credenziali ed è responsabile di ogni conseguenza connessa alla perdita o all'uso illecito delle credenziali.

6.8 Il Cliente/Partner è tenuto a verificare i messaggi pervenuti dal Fornitore circa la necessità di aggiornare il servizio ed a procedere con l'aggiornamento.

6.9 Il Cliente/Partner si impegna a non utilizzare i marchi del Fornitore o dei partner commerciali di quest'ultimo. Il Fornitore pertanto potrà agire per il risarcimento del danno subito e derivante dall'uso illegittimo e/o abusivo dei suoi marchi da parte del Cliente/Partner.

6.10 Il Cliente/Partner dichiara di essere consapevole che il Fornitore non effettua alcun backup specifico dei

dati del Cliente/Partner presenti sul Cloud dedicato, fermo restando il diritto del Fornitore di effettuare il backup per il solo fine di garantire il corretto utilizzo del Servizio. Il Cliente/Partner è tenuto pertanto ad adottare tutte le necessarie misure di sicurezza per la conservazione dei propri dati e per prevenire il rischio derivante da perdita, distruzione, indebito accesso, di tutti i dati archiviati, conservati, trasmessi, ecc. A tal fine, il Cliente potrà eventualmente utilizzare l'opzione "Backup" secondo i termini e le condizioni della relativa offerta presente sul sito del Fornitore. Il Cliente/Partner anche quando acquista il servizio di backup è tenuto a monitorare costantemente l'esecuzione dei salvataggi attraverso l'area riservata, con espressa esclusione di responsabilità del Fornitore in caso di perdita parziale o totale dei dati.

6.11 Il Cliente/Partner riconosce e accetta che il servizio VPS di Cloud standard reso dal Fornitore non comprende alcuna procedura di Disaster Recovery. Laddove avesse necessità di dotarsi di tali procedure, il Cliente è tenuto pertanto ad acquistare una delle opzioni di Backup o di Replica proposte dal Fornitore. Tali opzioni sono comunque erogate dal Fornitore nei limiti e con le modalità specificate nella relativa offerta.

6.12 Il Cliente/Partner accetta e dà atto che è vietato l'uso del servizio per inviare messaggi SPAM.

6.13 Se il Fornitore reputa opportuna o necessaria l'applicazione di patch o l'aggiornamento dei software utilizzati per esigenze di sicurezza dell'Infrastruttura e dei dati contenuti nella stessa e ciò richiede la modifica da parte del Cliente/Partner delle sue componenti applicative, quest'ultimo deve eseguire le attività di sua competenza entro tre mesi dalla data in cui il Fornitore gli ha comunicato tale circostanza. Le Parti possono concordare per iscritto un termine più lungo.

6.14 Il Fornitore fornisce al Cliente/Partner le credenziali di accesso al momento della consegna dell'Infrastruttura; il Cliente/Partner si impegna a cambiarle immediatamente ed è l'unico responsabile della loro segretezza. Dal momento della consegna inoltre il Cliente/Partner ha l'esclusiva responsabilità di tutti gli elementi dell'Infrastruttura stessa.

6.15 Il Cliente/Partner è l'unico responsabile di tutte le attività eseguite sugli elementi dell'Infrastruttura, salvo che al Fornitore sia espressamente richiesto di eseguire alcune attività. In questo caso il Fornitore esegue le operazioni richieste secondo le istruzioni fornite dal Cliente/Partner utilizzando credenziali temporanee fornite dal Cliente/Partner, che a sua volta si impegna a disattivarle alla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di fine intervento. Il Cliente/Partner accetta che il Fornitore assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato; non si configura pertanto in capo al Fornitore alcuna responsabilità a riguardo se quest'ultimo ha agito in conformità alle istruzioni ricevute dal Cliente/Partner.

6.16 Il Cliente/Partner è consapevole ed accetta che per tutte le attività non espressamente delegate al Fornitore, quest'ultimo non è in possesso delle credenziali di accesso, né riveste la qualifica di Amministratore di Sistema. Il Cliente/Partner è quindi l'unico responsabile per tutte le attività dal medesimo svolte sul Servizio stesso e per tutto quanto non è espressamente delegato al Fornitore.

7. GARANZIA FORNITA DAL CLIENTE/PARTNER

Il Cliente/Partner garantisce in particolare il Fornitore contro qualsiasi conseguenza derivante dall'uso di contenuti illeciti nell'ambito del servizio reso dal Fornitore, dall'uso illecito del servizio o dall'uso non conforme alle condizioni di Contratto o alle norme vigenti, dall'utilizzo del Servizio in violazione dei diritti di terzi, dalla mancanza di idoneità del Servizio scelto alle sue esigenze o, infine, dalla perdita o dall'uso non autorizzato delle credenziali di autenticazione. Il Cliente/Partner si obbliga pertanto a tenere indenne e manlevare il Fornitore da eventuali danni, perdite e spese che ne possano derivare.

8. FORZA MAGGIORE

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per la mancata o ritardata esecuzione di uno qualsiasi dei suoi obblighi ai sensi del presente Contratto, se tale ritardata o mancata esecuzione dovessero derivare da un Evento di Forza Maggiore. In tal caso, il Fornitore ne informerà il Cliente/Partner il più rapidamente possibile per iscritto, specificando le circostanze e la durata prevista dell'Evento di Forza Maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: terremoti o altri disastri naturali, pandemie, atti di terrorismo, guerre, disordini civili, incendi, inondazioni, esplosioni, modifiche legislative, normative o standard industriali).

9. CORRISPETTIVO

9.1 Il Cliente/Partner è tenuto a corrispondere al Fornitore il corrispettivo per la fornitura del Servizio, come riportato nell'Offerta o sul sito web del Fornitore nell'area "Offerta" o "Listino".

9.2 Qualora il Cliente/Partner aggiunga risorse supplementari al proprio Servizio sarà tenuto al pagamento dei relativi corrispettivi, come indicati sul sito del Fornitore o nella relativa Offerta.

9.3 Il Cliente/Partner non potrà chiedere Servizi aggiuntivi ove non sia in regola con il pagamento dei Servizi già attivi.

9.4 Il pagamento, salva diversa statuizione scritta, dovrà essere effettuato anticipatamente all'erogazione del Servizio, entro cinque giorni dalla conferma dell'ordine, a mezzo bonifico bancario, paypal, ri.ba, carta di

credito; in caso di rinnovo del Servizio medesimo, entro cinque giorni dalla data di emissione della relativa fattura da parte del Fornitore. I Servizi sono attivati alla data comunicata dal Fornitore. Il Cliente/Partner deve comunicare per iscritto al Fornitore eventuali vizi e/o difformità relativi al Servizio precelto entro cinque giorni dalla data di attivazione anche parziale dello stesso; decorso tale termine il Servizio è considerato accettato. Se, a seguito di segnalazione del Cliente/Partner, il Fornitore riconosce l'esistenza di vizi e/o difformità sostanziali per il Servizio prescelto, la data di attivazione corrisponderà a quella di comunicazione della rimozione degli stessi.

9.5 Nell'ipotesi di sottoscrizione del primo contratto, il mancato o ritardato pagamento entro il termine predetto comporterà ipso iure ed automaticamente il rigetto da parte del Fornitore della richiesta di fornitura del Servizio.

9.6 In caso di mancato o ritardato pagamento, anche parziale, il Cliente/Partner decadrà dal beneficio del termine e sulle somme dovute al Fornitore sarà tenuto a corrispondere gli interessi di mora nella misura prevista dalla legge, dalla data di scadenza e sino a quella di effettivo pagamento, fatto salvo il diritto del Fornitore di sospendere e/o interrompere immediatamente e senza preavviso tutti o parte dei Servizi del Cliente/Partner e la relativa assistenza tecnica, di rifiutare qualsiasi nuovo Ordine o rinnovo dei Servizi al Cliente/Partner e di risolvere in tutto o in parte il Contratto. Il Fornitore avrà altresì il diritto di sospendere e/o interrompere ogni prestazione dovuta al Cliente/Partner anche ai sensi di eventuali altri contratti in essere con lo stesso Cliente/Partner e/o di recedere in qualsiasi momento da tali eventuali altri contratti, quand'anche quest'ultimi non siano riferibili alla fattura insoluta, fermo restando in ogni caso l'obbligo per il Cliente/Partner di versare al Fornitore tutti i corrispettivi a qualsiasi titolo dovutigli.

9.7 Il Cliente/Partner rinuncia a proporre ogni e qualsivoglia eccezione senza aver preventivamente adempiuto a tutte le proprie obbligazioni di pagamento nei confronti del Fornitore, ai sensi del presente articolo 9 (Corrispettivo).

10. DURATA E RECESSO

La durata del Contratto è di un anno decorrente dalla sottoscrizione della Offerta. Alla scadenza, il contratto si rinnoverà automaticamente per un periodo di uguale durata ed alle stesse condizioni, fatto salvo il diritto del Cliente/Partner di recedere dal Contratto mediante comunicazione da inviarsi a mezzo PEC o raccomandata a/r presso la sede legale del Fornitore, da far pervenire almeno 60 giorni prima della scadenza. Gli eventuali Servizi ulteriori a quello principale, richiesti dopo l'attivazione di quest'ultimo, decadranno automaticamente al momento della cessazione del Servizio principale.

11. RISOLUZIONE E SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

11.1 Fatti salvi gli altri casi di risoluzione previsti dal Contratto, il Fornitore potrà risolvere il Contratto con effetto immediato in caso di grave inadempimento da parte del Cliente/Partner delle condizioni generali di Contratto e/o di qualsiasi legge, normativa e regolamento applicabile.

11.2 Fermo restando quanto sopra, il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di utilizzo del Servizio per finalità illecite (ad esempio, pornografia, pedopornografia, terrorismo, incitazione alla violenza ed all'odio, scommesse illecite, spam, pirateria, ecc.) e comunque a fronte della violazione da parte del Cliente delle clausole di cui ai precedenti punti: 6.2, 6.6, 6.7, 6.9, 6.12, 9.

11.3 Il Fornitore si riserva altresì il diritto di interrompere il Servizio, anche senza preavviso: (i) per la necessità di operare degli interventi di manutenzione per il miglioramento del Servizio o che siano necessari per garantire la sicurezza dell'Infrastruttura; (ii) nei casi di utilizzo illecito delle risorse e dell'Infrastruttura; (iii) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza; (iv) in caso di uso da parte del Cliente/Partner di apparecchiature difettose o che presentino disfunzioni tali da danneggiare l'integrità della Infrastruttura e della rete. Il Fornitore informerà il Cliente/Partner circa la natura e la presumibile durata dell'intervento.

11.4 Il Fornitore potrà interrompere il Servizio senza preavviso e/o risolvere il Contratto in caso di richiesta in tal senso da parte di un'Autorità amministrativa e/o giudiziaria.

11.5 Il Cliente/Partner è consapevole, riconosce e accetta che nei casi di emergenza e di sospensione e manutenzione dei Servizi, questi ultimi possono interrompersi e subire una riduzione in termini di prestazioni, ridondanza e stabilità e che il Fornitore non sarà in alcun caso responsabile nei confronti del Cliente/Partner né di Terzi per la mancata disponibilità del Servizio, non garantendo la continuità del Servizio. Il Cliente/Partner quindi non potrà avanzare alcuna pretesa risarcitoria, né di rimborso o indennizzo.

12. RISERVATEZZA

12.1 Le Parti sono tenute all'obbligo di riservatezza relativamente alle informazioni di cui ciascuna di esse è destinataria o a cui ha accesso in esecuzione del presente Contratto.

12.2 Sono considerate riservate le disposizioni del Contratto e tutte le informazioni comunicate tra le Parti, o

alle quali le Parti hanno accesso nell'ambito dell'esecuzione del Contratto e in qualsiasi forma e natura (in particolare informazioni finanziarie e di marketing, segreti commerciali, know-how, informazioni relative alla sicurezza e alle condizioni di utilizzo del Servizio). Per essere considerate informazioni riservate, non è necessario che la natura confidenziale delle informazioni sia menzionata sul documento o su altri mezzi di comunicazione che contengono le informazioni o che sia precisata al momento della divulgazione delle informazioni.

13. TUTELA DEI DATI PERSONALI

13.1 Il trattamento dei dati personali del Cliente/Partner e di quelli da quest'ultimo comunicati al Fornitore, ai fini della stipula del presente Contratto e dell'erogazione dei relativi Servizi, è effettuato in conformità e nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., nonché del DPA-Data Processing Agreement con contestuale informativa privacy disponibile alla sezione "Trasparenza" presente sul sito web del Fornitore. L'erogazione dei Servizi comporta il trattamento dei dati personali di cui il Cliente/Partner è titolare nel rispetto della normativa vigente in materia e dei provvedimenti dell'Autorità Garante della protezione dei dati personali. Il DPA specifica le modalità e le condizioni di tale trattamento e costituisce parte integrante del presente Contratto, un tutt'uno con esso, ed il Cliente/Partner con la sottoscrizione del presente Contratto dichiara di averne preso visione, di approvarlo e di accettarlo e presta il consenso al trattamento di tutti i propri dati personali, compresi quelli sensibili e giudiziari.

13.2 Le Parti si impegnano, per il trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito delle attività oggetto del Contratto, a conformarsi alle disposizioni legislative vigenti in materia. Le Parti si obbligano a trattare i dati ricevuti per finalità strettamente legate all'esecuzione del presente Contratto, e comunque in ogni caso, nel rispetto della richiamata normativa, garantendo la sicurezza, logica e fisica, e la relativa riservatezza dei dati personali oggetto di trattamento.

13.3 I dati personali potranno essere comunicati ai collaboratori esterni di cui le Parti potrebbero avvalersi, in esecuzione delle obbligazioni contrattuali, nello svolgimento delle attività che implicano un trattamento dei suddetti dati e, ove necessario, gli stessi potranno altresì essere trasmessi ad organi amministrativi e/o giudiziari nell'ambito di procedimenti civili, amministrativi e penali. I dati saranno conservati per un periodo di 10 anni decorrenti dalla cessazione di ogni vincolo contrattuale tra le Parti. A tal riguardo, il Cliente/Partner con la sottoscrizione del presente Contratto presta altresì pieno ed esplicito consenso in tal senso.

13.4. Le Parti si impegnano reciprocamente a manlevarsi da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.

13.5 Il Cliente/Partner è consapevole, riconosce ed accetta che il Fornitore, salvo espresso, ulteriore, apposito e specifico incarico in tal senso conferitogli per iscritto, non riveste in nessun caso la veste di DPO-Data Protection Officer e che, nell'erogazione dei Servizi, il Fornitore non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta del Cliente/Partner, né è assoggettato ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite.

14. PARTNER

14.1 Il Fornitore, nell'adempire alle proprie obbligazioni di cui al Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner, ai quali potrà affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nelle presenti Condizioni Generali e/o nell'Ordine e/o nell'Offerta.

14.2 Il Fornitore ed il Partner stipulano un Accordo commerciale per effetto del quale il Partner potrà formulare a soggetti terzi un'offerta commerciale comprensiva dei Servizi del Fornitore, procedendo pertanto alla rivendita ai propri clienti dei Servizi offerti dal Fornitore.

14.3 Il rapporto instaurato tra il Fornitore ed il Partner non è e non potrà in alcun modo ed in nessun caso essere considerato, né da esse, né da terzi, come joint-venture o altra forma di associazione (inclusa l'associazione in partecipazione), restando il Fornitore ed il Partner, l'uno nei confronti dell'altro e tutti nei confronti di terzi, liberi da qualsiasi vincolo che non sia espressamente previsto dall'Accordo.

14.4 Il Partner agisce in piena autonomia ed indipendenza, servendosi esclusivamente della propria organizzazione e dei propri mezzi ed operando a proprio rischio; non può mai essere considerato e non ha in nessun caso il potere di agire in qualità di agente o rappresentante del Fornitore.

14.5 Il Fornitore non ha rapporti diretti con i Clienti del Partner, non è a conoscenza dei servizi erogati da quest'ultimo ai propri Clienti e pubblicati sui sistemi di Cloud VPS, limitandosi unicamente ad eseguire le azioni decise dal Partner, pertanto quest'ultimo è tenuto a concordare con il proprio Cliente eventuali azioni mitigative in caso di eventuali problematiche, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attivazione di un punto del backup (se acquistato), cambio di indirizzo IP, attivazione di un Sistema di sicurezza, ecc.

14.6 Il Partner si assume incondizionatamente la piena ed esclusiva responsabilità di contrattualizzare il Cliente finale rispettando le clausole del presente Contratto e dell'Accordo commerciale ed i termini di servizio erogati dal Fornitore.

14.7 Qualsiasi iniziativa, intesa o accordo preso dal Partner con il suo Cliente al di fuori delle clausole di cui al punto che precede saranno posti in essere ad esclusiva e personale responsabilità del Partner; nessuna responsabilità a riguardo potrà mai ed in nessun caso, neppure indirettamente, essere imputata o attribuita al Fornitore dal Partner o dal Cliente.

14.8 Salvo diversa ed espressa pattuizione, da stipularsi appositamente per iscritto, di volta in volta ed al di fuori del presente Contratto, il Fornitore non è né potrà mai essere considerato amministratore di Sistema, né dal Partner né dal Cliente finale.

14.9 Eventuali azioni mitigative sui Server Cloud VPS acquistate dal Partner (quand'anche in nome, per conto e nell'interesse del proprio Cliente), come Opzioni aggiuntive, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attivazione delle VM di backup, cambio di indirizzo IP, attivazione di sistemi di sicurezza, ecc., saranno gestite dal Fornitore su semplice richiesta del Partner. Il Cliente finale del Partner non potrà in nessun caso rivalersi sul Fornitore per richieste fatte dal Partner sul Sistema di Cloud da lui utilizzato, quand'anche non fossero state preventivamente concordate fra Partner e Cliente finale e/o espressamente autorizzate da quest'ultimo.

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Al presente Contratto si applica la legge italiana e per ogni controversia che dovesse insorgere in merito alla sua interpretazione e/o esecuzione sarà competente a decidere, in via esclusiva, il Tribunale di Napoli.

16. FORNITORE-COMUNICAZIONI

16.1 Il Produttore e Fornitore del Servizio è:

Net Up srl – Sede Legale: Viale Medina 40, 80122 Napoli – Sedi Operative: Via Nuova Poggioreale 60L 80143 Napoli – Via Oberdan 35 Pozzuoli (NA) – Via F. Rossini 35 01019 Terracina (LT).

16.2 E' possibile comunicare con il Fornitore tramite il servizio clienti al numero 081 180 86 153 oppure inviando una mail al supporto tecnico: supporto@netup.eu. Nel caso di acquisto dei Servizi per il tramite del Partner, il Cliente è tenuto a comunicare con il Partner stesso, ai contatti da quest'ultimo forniti in sede di acquisto dei Servizi. Il Cliente o il Partner possono utilizzare l'accesso alla propria area riservata all'indirizzo: webpanel.netup.eu per controllare i Servizi attivi.

16.3 Fatti salvi i casi espressamente indicati - ovvero stabiliti da obblighi di legge - le comunicazioni tra il Fornitore ed il Cliente/Partner avranno luogo preferibilmente per il tramite di messaggi e-mail, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica di cui al punto precedente e quello che il Cliente/Partner ha comunicato al momento della registrazione ovvero tramite Partner, se il Cliente ha acquistato un servizio tramite il canale dedicato. Le comunicazioni così effettuate dalle Parti saranno considerate valide e la loro produzione in giudizio non potrà essere oggetto di contestazione per il solo fatto di essere documenti informatici non certificati.

**Per conferma, accettazione e ricevuta
Il Cliente/Partner**

Il Cliente/Partner, dopo loro attenta lettura e rilettura, dichiara di conoscere, approvare ed accettare espressamente, anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c., il contenuto delle seguenti clausole: Art. 1 - Oggetto; Art. 2 - Supporto tecnico; Art. 3 - Condizioni di erogazione del servizio; Art. 4 - Obblighi del Fornitore; Art. 5 - Limitazione della responsabilità del Fornitore; Art. 6 - Obblighi del Cliente/Partner; Art. 7 - Garanzia fornita dal Cliente/Partner; Art. 8 - Forza maggiore; Art. 9 - Corrispettivo; Art. 10 - Durata e recesso; Art. 11 - Risoluzione e sospensione del contratto; Art. 12 - Riservatezza; Art. 13 - Tutela dei dati personali; Art. 14 - Partner; Art. 15 - Legge applicabile e Foro competente; Art. 16 - Fornitore-Comunicazioni.

**Per conferma, accettazione e ricevuta
Il Cliente/Partner**