

Condizioni generali di servizio – Servizi Cloud (IaaS)

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

1. Definizioni

1. Cliente: il soggetto che utilizza, direttamente o indirettamente, i servizi erogati e predisposti dal FORNITORE inteso come il soggetto erogatore e/o rivenditore dei servizi.
2. Fornitore: soggetto erogatore e/o rivenditore del Servizio, giuridicamente individuato in 4 SYSTEM Consulting Srls (di seguito nominata 4 SYSTEM) - Via San Michele del Carso, 23 - 20025 Legnano (MI) con P.IVA / C.F. IT09389000960.

2. Oggetto

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura e i costi dei servizi erogati e/o rivenduti da 4 SYSTEM, in qualità di CSP (“Cloud Service Provider”) ed MSP (“Managed Service Provider”), ai propri Clienti e sono da integrarsi con le condizioni particolari dei singoli servizi.

3. Modalità di erogazione dei servizi

1. Il Cliente potrà usufruire del servizio solo attraverso Operazioni in remoto
2. Per ragioni di sicurezza fisica non è permesso in nessun caso l’accesso da parte di nessun Cliente al Datacenter in cui sono collocati i server; solo il personale tecnico autorizzato e controllato può accedere ai sistemi
3. Il Servizio sarà soggetto alle disponibilità previste dai fornitori terzi di servizi cloud rivenduti (es.: Microsoft, Veeam, Amazon AWS, HPE, Cisco, etc...). A tal proposito si fa riferimento alle condizioni di SLA relative ai singoli servizi
4. Il Fornitore e/o la società erogante il servizio rivenduto potrà inoltre, in ogni momento, interrompere la prestazione del servizio qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza, dandone anche in questo caso comunicazione al Cliente nel più breve tempo e nella misura possibile
5. In caso di malfunzionamento dell’Infrastruttura o del Server messo a disposizione del Cliente, il fornitore adotterà ogni mezzo ragionevolmente necessario per porvi rimedio nel minor tempo possibile, salvo i casi in cui i guasti siano dovuti a fatti non direttamente imputabili al Fornitore. In quest’ultimo caso il Fornitore provvederà ad informare immediatamente il Cliente.

4. Condizioni di realizzazione del servizio

1. L’invio dell’ordine, unitamente all’avvenuto pagamento del corrispettivo, comporta l’integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni generali di servizio e costituisce proposta contrattuale ai sensi dell’Art. 1326 cod. civ. nei confronti del Fornitore la quale è libera di accettare o rifiutare detta proposta. In caso di accettazione, il Contratto si perfeziona con l’attivazione del Servizio, seguita dall’invio della Conferma di attivazione contenente le Credenziali di accesso. Resta inteso, in ogni caso, che l’utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l’accettazione di tutte le condizioni contrattuali.
2. A fronte della convalida da parte del fornitore dell’ordine del Cliente e della ricezione del pagamento relativo al Servizio, il fornitore procederà all’attivazione del Servizio e all’invio al Cliente – via email – dei codici di accesso che gli permettono di utilizzare il servizio (salvo differente tipologia di servizio previsto, come ad esempio servizi gestiti CSP Microsoft Azure ove il Fornitore risulta anche

essere l'incaricato primario della gestione del servizio fornito e l'unico ad avere possibilità di accesso al pannello di gestione per nome e conto del Cliente).

3. Il periodo di fatturazione del Servizio inizierà a decorrere dalla data d'invio al Cliente del messaggio di posta elettronica di conferma di attivazione del servizio.
4. Il Cliente riconosce ed accetta che l'Infrastruttura e il Server messi a disposizione dal Fornitore sono di esclusiva proprietà del Fornitore o dei Partner e/o Vendor del Fornitore e per nessuna ragione, durante o a seguito del Servizio, il Cliente ne acquisterà la proprietà.

5. Corrispettivi e fatturazione

1. Per il Servizio fornito il Cliente si impegna a versare al Fornitore il canone concordato corrispettivo al tipo di Servizio scelto, come indicato nell'ordine di acquisto o come previsto dal consuntivo mensile risultante dall'utilizzo dei Servizi scelti. La fatturazione potrà essere anticipata o posticipata a consuntivo su base mensile.
2. In caso di mancato pagamento, anche di un solo canone e/o fattura, 4 SYSTEM, in automatico, provvederà alla sospensione del servizio erogato ed avviserà il Cliente tramite email e/o PEC/Raccomandata.
3. A servizio sospeso il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi, trasmessi e/o comunque trattati tramite il servizio ma avrà la possibilità di riattivare il servizio pagando la relativa fattura per un tempo di 30 giorni; alla scadenza del periodo di proroga, qualora il Cliente risulti inadempiente agli obblighi di pagamento delle relative fatture di Servizio erogato, i dati del Cliente saranno definitivamente cancellati dai server 4 SYSTEM (e/o dei Vendor / Partner relativi).
4. Ai fini dell'applicazione dell'IVA ai corrispettivi contrattuali vale quanto disposto dal DPR 633/72 e successive modifiche.
5. Il Cliente potrà recedere dal contratto, prima della scadenza, dandone comunicazione 2 settimane prima della scadenza a mezzo PEC. In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte del Fornitore delle somme già versate.

6. Condizioni e termini di utilizzo

Il Cliente si impegna ad utilizzare il servizio di server virtuali (o IaaS) a norma di legge, perciò evitando di:

1. Diffondere, pubblicare materiale protetto da diritto d'autore o copyright e utilizzare programmi per p2p e più in generale per lo scambio di files.
2. Diffondere, pubblicare contenuti pornografici senza un adeguato controllo sull'età del visitatore.
3. Diffondere, pubblicare contenuti di pedofilia.
4. Diffondere, pubblicare materiale che discrediti l'immagine del Fornitore.
5. Diffondere, pubblicare materiale offensivo nei confronti di razze, usi, costumi o idee altrui.
6. Invio di pubblicità non desiderata e ogni altra forma di mass mailing.
7. Installazione e utilizzo di software per il quale non detiene una regolare licenza d'uso.
8. Pubblicazione di siti legati al gioco d'azzardo e/o alle scommesse.
9. Uso di IRC Bot o qualsiasi altro programma scritto usato specificatamente in congiunzione a IRC.

10. A non diffondere materiale che in qualche modo tenti di violare la riservatezza dei messaggi o delle risorse altrui provocando danni diretti e/o indiretti a chiunque (per esempio tramite programmi pirata, cracks, keygenerators, virus o altro materiale dannoso).
11. A non utilizzare i servizi del Fornitore per violare, contravvenire o far contravvenire le leggi vigenti dello Stato Italiano.
12. A conservare nel sito dati sensibili e/o dati giudiziari a norma di Legge.
13. Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette <http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>.
14. Il Cliente si impegna a non compiere attività di intrusione o di tentativo di intrusione utilizzando il Servizio (a titolo non esaustivo: spoofing, sniffing, port scanning). In caso di violazione del presente obbligo, il Fornitore si riserva il diritto di interrompere immediatamente il Servizio e di risolvere il Contratto, salvo la richiesta di risarcimento dei danni subiti.
Il Cliente sarà il solo responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio e dell'Infrastruttura da parte dei propri collaboratori o da parte di qualsiasi persona alla quale il Cliente stesso abbia fornito una o più chiavi di accesso che permettano di accedere al Servizio o ad una parte dello stesso. Il Cliente sarà altresì esclusivamente responsabile di qualsiasi conseguenza connessa allo smarrimento della propria chiave di accesso.
15. Le password fornite dal Fornitore per l'accesso ai servizi sono personali. Il Cliente, pertanto, è il responsabile unico ed esclusivo delle stesse, nonché del loro utilizzo illecito o fraudolento, anche da parte di collaboratori e/o dipendenti del Cliente. Il Cliente si accolla i costi dell'eventuale cambio di password. In caso di smarrimento, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione ad 4 SYSTEM.
16. Il Cliente si impegna a rispettare l'insieme delle disposizioni di legge e dei regolamenti in materia, nonché a rispettare i diritti dei terzi e ad inoltrare all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali le informazioni richieste.
17. Resta a carico del Cliente la stipula delle assicurazioni necessarie a garanzia dei danni derivanti dalla conclusione del presente contratto o dalla sua esecuzione.
18. Il Cliente si impegna a manlevare il Fornitore da qualsiasi richiesta danni dovesse pervenire da terzi a causa dell'attività svolta utilizzando i servizi.
19. Il Cliente si impegna a manlevare il Fornitore da qualsiasi richiesta di danni inoltrata a quest'ultima da terzi.

7. Limitazione della responsabilità del Fornitore

1. Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso i Servizi o a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti e delle comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i Servizi.
2. Non è consentita la modifica delle impostazioni di sicurezza senza il consenso del Fornitore per evitare che il server possa essere compromesso.
3. Fatti salvi casi di dolo o colpa grave del Fornitore, il Cliente si obbliga a tenere il Fornitore manlevato ed indenne da qualsiasi onere o molestia di terzi in relazione all'utilizzo dei servizi o parte di esso al Cliente e/o propri Clienti, a mancati aggiornamenti dei dati personali di esso Cliente, o comunque a non conformità ad alcuna delle disposizioni della legge 196/2003 (agg. "Regolamento GDPR" UE2016/679) da parte di esso Cliente in relazione ai servizi del Fornitore.

4. Il Cliente garantirà e terrà il Fornitore garantito e indenne di qualsiasi onere o molestia in relazione all'attribuzione dello stato non raggiungibile dei Server del Fornitore legata a forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o fatti di terzi. 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.
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 (es.: per cause derivanti da terzi fornitori di servizi rivenduti – vedi ad es. Microsoft Azure, Google Cloud, etc...).
6. Il Cliente garantirà e terrà il Fornitore garantito e indenne di qualsiasi onere o molestia in caso di difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente.
7. Anche quando previsto il backup da parte del Fornitore, Il Cliente ha comunque l'obbligo di salvataggio di una sua copia dei dati.
8. A titolo informativo e non esaustivo il Fornitore sarà esonerato da ogni responsabilità nei casi di: interruzione di servizio disposto dall'autorità giudiziaria, interruzione di servizio dovuto a fluttuazioni della banda passante e/o criticità del carrier, interruzione di servizio a causa di operazioni imputabili a colpa del Cliente o per uso non corretto del software o per problemi del software utilizzato, interruzioni del servizio imputabili a terzi fornitori del servizio rivenduto, interruzioni del servizio per giusta causa come ad esempio per sospensione amministrativa del servizio per mancato rispetto dei termini di pagamento pattuiti.

8. Assistenza

1. Non è fornito nessun tipo di assistenza gratuita per problemi sistemistici, errori/malfunzionamenti delle applicazioni installate, difetti del software installato, configurazioni dei servizi e delle applicazioni o manovre errate da parte del Cliente che potrebbero creare problemi di raggiungibilità ai servizi. La tariffa per interventi tecnici/sistemistici a pagamento è di 75,00 Euro/ora + IVA con un minimo di 1 ora che verranno fatturati al Cliente nel caso richieda espressamente il servizio.
2. L'assistenza telefonica verrà erogata con tempi di reazione in relazione alla gravità del problema normalmente entro le 8 ore nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00)
3. Specifici servizi e accordi particolari prevedono un numero telefonico di assistenza diretto (solo con specifici contratti ATS o MSP)

9. Riservatezza (Privacy Policy)

1. Il responsabile del trattamento dei dati è il Fornitore.
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 (agg. "Regolamento GDPR" UE2016/679) 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.
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.

4. Il Fornitore **si impegna alla totale riservatezza riguardo dati e informazioni memorizzati sui propri server** ed in relazione a qualsiasi informazione a cui il suo personale tecnico possa avere accesso durante l'esecuzione dei servizi.

10. Sospensione del servizio

Il Fornitore ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti condizioni:

1. Il Cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati e i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza.
2. Il Cliente si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici del Fornitore o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione dal Fornitore.
3. Il Cliente costituisce una situazione di pericolo, utilizza software non sicuro e/o non adotta le minime precauzioni per rendere il suo servizio inviolabile da terzi mettendo così in pericolo dati e servizi del Fornitore e di altri suoi clienti.

11. Clausola penale

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., in caso di inadempimento da parte del Fornitore, quest'ultima sarà tenuta a versare al Cliente una somma pari al minor importo tra le 2 seguenti situazioni, resta esclusa la risarcibilità di ulteriore danno.
 1. L'ammontare delle somme effettivamente versate dal Cliente stesso al Fornitore, per il periodo considerato o fatturato al Cliente sempre dal Fornitore e
 2. L'importo delle somme che corrispondono al prezzo della prestazione, per la parte di servizio per la quale la responsabilità del servizio è stata comprovata.