

CONDIZIONI CONTRATTUALI

1. OGGETTO

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

2. DEFINIZIONE DEI SERVIZI

2.1 Modalità di Assistenza nei Servizi:

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

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

2.2 Servizi erogabili:

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

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

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

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

3. DURATA DEL CONTRATTO

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

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

serveeasy@peceasy.it o tramite **Raccomandata A/R** all'indirizzo: **Servereasy srl – Loc. Petrona 17/B – 50038 Scarperia e San Piero (FI)**.

4. FATTURAZIONE E VARIAZIONI

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

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

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

5. ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

6. CONDIZIONI E TERMINI DI UTILIZZO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2.12 Salvo, differenti accordo, è vietato l'utilizzo dei nostri servizi al fine di creare tunnel GRE o qualsiasi tipo di VPN che abbiano lo scopo di proteggere da attacchi DDoS servizi esterni a Servereasy.

6.3 Il **FORNITORE** garantisce il funzionamento dei servizi con uno SLA (Service Level Agreement) di disponibilità del servizio pari al 99,8% **su base annua**. Nel caso in cui l'effettiva disponibilità dovesse scendere sotto al 99,8% **su base annua**, il **CLIENTE** avrà la possibilità di richiedere la percentuale di corrispettivo versato al FORNITORE, in proporzione all'effettiva non disponibilità del servizio mandando una Raccomandata con Ricevuta di Ritorno all'indirizzo : Servereasy srl – Loc. Petrona 17/B – 50038 Scarperia e San Piero (FI). Nessun corrispettivo potrà essere richiesto al **FORNITORE** nei casi in cui si verificassero le condizioni dei punti: 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 e 7.1.7. Condizioni non imputabili per nessuna ragione al **FORNITORE**.

6.4 La banda ed il traffico mensile sono disponibili come indicato nell' **Offerta Commerciale**. In caso di superamento degli stessi, su base mensile, il **FORNITORE** si riserva il **diritto di limitare la banda internet a 10Mbps**.

6.5 Salvo differenti accordi, è vietata la rivendita dei servizi a terzi.

7 LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

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

Il **CLIENTE** inoltre prende atto che:

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

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

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

7.1.4 Il **CLIENTE** terrà il **FORNITORE** garantito e indenne da qualsiasi onere o molestia in relazione all'attribuzione dello stato di non raggiungibilità del servizio



CONDIZIONI CONTRATTUALI

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

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

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

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

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

8. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

9 ASSISTENZA E SERVIZIO CLIENTI

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

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

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

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

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

servizio è **base**, pertanto sono esclusivamente garantite le operazioni di: **riavvio del servizio, ripristino password di accesso (su sistemi di nostra gestione), segnalazione di malfunzionamenti del sistema operativo (su sistemi di nostra gestione)**. Non è fornito nessun tipo di assistenza gratuita per qualsiasi tipo di errore/malfunzionamento, di applicazioni installate e per difetti del software installato. Le configurazioni dei servizi e delle applicazioni sono da ritenersi interventi a pagamento. Il **FORNITORE non si ritiene responsabile** per manovre o configurazioni errate da parte del **CLIENTE**, che potrebbe portare il servizio allo stato di **non raggiungibilità**. Per interventi a pagamento il costo è di 100,00 Euro + IVA ogni 60 minuti, che verranno fatturati al **CLIENTE** nel caso richieda espressamente il servizio. Il servizio a pagamento verrà conteggiato dal momento del **login sul Server o sulla VPS**.

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

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

10 RISERVATEZZA

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

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

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

11 FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE

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



INFORMATIVA PRIVACY GDPR

Titolare del trattamento è Servereasy Srl – Loc. Petrona 17/B – Scarperia e San Piero. Servereasy ha nominato il proprio Responsabile della protezione dei dati personali, che può essere contattato all'indirizzo [saverio.giuntini \[at\] servereasy.it](mailto:saverio.giuntini@servereasy.it)

Dati trattati:

Nome, cognome
Codice fiscale/P.IVA
Residenza/Sede legale
E-mail
Credenziali di autenticazione per l'accesso a pannello di controllo
Indirizzi IP
Nomi a dominio
Dati statistici di traffico internet

Periodo di conservazione

Servereasy conserva i dati personali del Cliente per la durata prevista dal codice civile, da quello penale e dalle leggi, in materia di responsabilità, prescrizione e cooperazione con l'Autorità Giudiziaria. Decorso questo termine i dati vengono distrutti.

Finalità del trattamento

- Gestione dei rapporti pre-contrattuali
- Adempimento ad obblighi contrattuali
- Adempimento ad obblighi normativi
- Tutela del diritto dell'azienda
- Adempimento ordini dell'Autorità Giudiziaria e/o delle Autorità indipendenti.

Tipologie di trattamenti eseguite sui dati personali

- Raccolta tramite compilazione di moduli contrattuali
- Caricamento sui sistemi informativi per la gestione contrattuale e amministrativa
- Comunicazione a gestori di anagrafiche IP – RIPE NCC
- Messa a disposizione a società partecipata/controllata per la gestione dell'assistenza Clienti
- Comunicazione ad enti e Autorità pubbliche previa elaborazione (selezione, ricerca, estrazione) dei dati di traffico (ad esempio Accertamenti delle Autorità Garanti ed Autorità Giudiziaria)
- Blocco selettivo delle connessioni verso risorse di rete rese non raggiungibili per ordine delle Autorità pubbliche (siti di giochi on line non autorizzati, siti di commercio elettronico indicati come fraudolenti dalle Autorità, ecc.)
- Filtraggio selettivo e automatizzato del traffico tramite sistemi antivirus, antispam e intrusion detection
- Invio e ricezione di posta elettronica
- Conservazione segregata dei dati personali che dovessero essere conservati obbligatoriamente per finalità di adempimento normativo, tramite spostamento in sistemi separati/supporti di memorizzazione distinti e separati da quelli utilizzati per le attività ordinarie e protetti da specifiche misure di sicurezza



Localizzazione dei dati

I datacenter di Servereasy sono localizzati nell'Unione Europea.

Ambito di comunicazione e diffusione

Il Cliente è informato che:

- Per la natura stessa del protocollo TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) i dati che il Cliente invia e riceve possono transitare anche al di fuori della UE, ad esempio perchè l'instradamento (routing) dei pacchetti di informazione è definito dai carrier di rete
- I dati che inserisce quando chiede l'assegnazione di numeri IP possono essere pubblicati da entità europee (come RIPE, il Registro Europeo delle assegnazioni delle numerazioni di rete)
- I dati che inserisce quando registra un nome a dominio possono essere resi disponibili tramite i servizi Whois del Registro per il ccTLD.it (country code Top Level Domain) e .EU anche al di fuori della UE, o tramite i servizi Whois di altri fornitori di servizi di registrazione di nomi a dominio localizzati al di fuori della UE. Servereasy è estranea a questi trattamenti e il Cliente deve rivolgersi direttamente ai singoli Titolari del trattamento anche per attivare, ove disponibili, le funzioni di mascheramento delle informazioni di contatto
- I sistemi antispam comunemente utilizzati nel settore prevedono l'utilizzo di blacklist gestite da soggetti terzi. L'IP e/o il dominio del Cliente potrebbe essere incluso - per ragioni al di fuori del controllo di Servereasy - nelle blacklist in questione. Servereasy non ha alcun titolo giuridico per intervenire sui gestori delle blacklist, che possono essere anche localizzati al di fuori della UE
- I servizi di hosting non impediscono al Cliente l'utilizzo di tecnologie crittografiche, e non è richiesta la consegna preventiva delle chiavi di decifrazione. Ciò non toglie che in caso di ordine delle Autorità competenti i dati memorizzati dal Cliente potranno comunque essere consegnati anche se cifrati
- Le attività per fini di giustizia (intercettazioni, accesso a dati di traffico e altri interventi tecnici) sono coperti da segreto istruttorio e, senza ordine specifico dell'Autorità Giudiziaria non possono essere oggetto di informazione al Cliente

Esercizio dei diritti di cui agli articoli 13-25 Reg. CE 679/2016

Il Reg. CE 679/16, agli articoli da 13 a 22 garantisce all'interessato svariati diritti inclusi quelli di ottenere la rettifica dei dati trattati da Servereasy e la cancellazione degli stessi o il blocco dei trattamenti. Per esercitare i propri diritti l'interessato può rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati personali all'indirizzo [saverio.giuntini \[at\] servereasy.it](mailto:saverio.giuntini@servereasy.it)

Gli stessi diritti possono essere esercitati nei confronti di Servereasy anche a seguito della cessazione, per qualsiasi titolo, del rapporto contrattuale.

I diritti possono essere esercitati rivolgendosi al Responsabile per la protezione dei dati, segnalando esattamente il dato personale interessato dalla richiesta e la ragione della richiesta di modifica, aggiornamento, cancellazione, blocco e portabilità. E' sempre possibile far valere i diritti garantiti dal Reg. CE 679/2016 rivolgendosi all'Autorità garante per la protezione dei dati personali o all'Autorità Giudiziaria ordinaria.