

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

## 4. FATTURAZIONE E VARIAZIONI

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

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

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

## 5. ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Il **FORNITORE** attiverà il servizio **soltanto dopo** la 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 – Via di Montepoli, 15 – 50038 Scarperia e San Piero (FI)**. Nessun corrispettivo potrà essere richiesto al **FORNITORE** nei casi in cui si verificassero le condizioni dei punti: 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 e 7.1.7. Condizioni non imputabili per nessuna ragione al **FORNITORE**.

6.4 La **banda** ed il **traffico mensile** sono disponibili come indicato nell' **Offerta Commerciale**. In caso di superamento degli stessi, su base mensile, il **FORNITORE** si riserva il **diritto di limitare la banda internet a 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](mailto:info@serveeasy.it)

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

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

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

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

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

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

### 10 RISERVATEZZA

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

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

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

### 11 FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE

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