

Indice generale

CONDIZIONI GENERALI di SERVIZIO.....	2
PARTE PRIMA: DISPOSIZIONI GENERALI.....	2
1. Definizioni.....	2
2. Oggetto e Struttura del Contratto.....	3
3. Conclusione del Contratto e Attivazione del Servizio.....	4
4. Durata del Contratto, Rinnovo e Procedure di Disdetta.....	5
PARTE SECONDA: EROGAZIONE DEI SERVIZI E RESPONSABILITÀ.....	7
5. Obblighi e Responsabilità del Fornitore.....	7
6. Disponibilità del Servizio e SLA.....	7
7. Politica di Backup e Ripristino Dati.....	8
8. Obblighi e Diritti del Cliente.....	8
9. Diritto di Recesso per il Consumatore.....	9
10. Risoluzione del Contratto.....	11
11. Sospensione del Servizio e Procedure di Emergenza.....	11
PARTE TERZA: DISPOSIZIONI TECNICHE E FINALI.....	12
12. Assistenza e Supporto Tecnico.....	12
13. Comunicazioni e Punto di Contatto.....	12
14. Riservatezza.....	13
15. Protezione dei Dati Personali e Data Retention.....	13
16. Modifiche Contrattuali (<i>Ius Variandi</i>).....	14
17. Disposizioni Generali e di Chiusura.....	14
18. Legge Applicabile e Foro Competente.....	14
PARTE QUARTA: APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE.....	15
19. Approvazione Specifica (Artt. 1341 e 1342 C.C.).....	15
DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA).....	16
1. Premesse, Ruoli e Oggetto.....	16
2. Istruzioni del Titolare e Limitazioni.....	16
3. Misure di Sicurezza (Integrazione ISO 27001).....	17
4. Gestione Data Breach e Incidenti (NIS2 ready).....	18
5. Sub-Responsabili (Sub-Processors).....	18
6. Cancellazione e Restituzione dei Dati.....	19
7. Luogo del Trattamento e Trasferimento Extra SEE.....	19
8. Assistenza al Cliente.....	20
9. Verifiche e Controlli (Audit).....	20
10. Disposizioni Finali del DPA.....	22

CONDIZIONI GENERALI di SERVIZIO

PARTE PRIMA: DISPOSIZIONI GENERALI

1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito “CGS”) e dell’allegato DPA, i termini di seguito elencati devono intendersi con il significato a essi attribuito nel presente paragrafo o, in assenza, alle norme giuridiche o alle prassi del settore:

Amministratore di sistema (AdS): il soggetto che ai sensi della presente procedura e sulla base delle indicazioni di volta in volta impartite dal Titolare, dai Responsabili e dal DPO (ove nominato), garantisce l’effettiva predisposizione e implementazione di adeguate misure di sicurezza sui sistemi informatici, con particolare riguardo ai dati personali. Il titolare può riservarsi tale ruolo.

Archivio: qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico.

Assistenza: il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest’ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi.

Autorità Garante: l’Autorità denominata “Garante per la protezione dei dati personali” di cui all’articolo 153 del Codice Privacy, che, tra l’altro, controlla se i Trattamenti siano effettuati nel rispetto della disciplina di legge applicabile.

Autorizzato al trattamento: la persona fisica che elabora o utilizza materialmente i dati personali sulla base delle istruzioni ricevute dal titolare che lo nomina.

Base giuridica del trattamento: ciò che autorizza legalmente il trattamento dei dati personali.

Cliente: il soggetto (persona fisica o giuridica) che acquista i Servizi ed è indicato nell’Ordine del Servizio.

Credenziali di Accesso: il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare il Software per fruire dei Servizi, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti al Cliente e associati a ciascun Utente.

Data Center: i centri servizi che ospitano i server interconnessi, di proprietà di Servereasy o di terzi, sui quali risiede l’Infrastruttura di Servereasy.

Dato personale: qualsiasi tipo di informazione che da sola o collegata ad altre può portare all’identificazione del soggetto a cui afferisce (Interessato).

Dati a trattamento speciale ex art. 9 GDPR (o particolare): dati personali idonei a rivelare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, i dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, e i dati biometrici.

DPA (Data Processing Agreement): l'accordo che disciplina il trattamento dei dati personali del Fornitore ai sensi dell'Art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), effettuato per conto dei suoi Clienti.

Fornitore: Servereasy S.r.l., con sede legale in Loc. Petrona 17/B, 50038 Scarperia e San Piero (FI).

Informativa: comunicazione rivolta allo scopo di informare il cittadino, anche prima che diventi interessato (cioè prima che inizi il trattamento), sulle finalità e le modalità dei trattamenti operati dal Titolare del trattamento.

Interessato al trattamento: il soggetto persona fisica a cui afferiscono i dati trattati.

Ordine o Modulo d'Ordine: il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche online) dal Cliente e contenente i termini e le condizioni specificamente applicabili ai Servizi acquistati.

Parti: indica congiuntamente Servereasy e il Cliente.

Proprietà Intellettuale: ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, *know-how*, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

Punto di Contatto: la email fornita al momento della stipula del Contratto che fungerà da strumento di comunicazione veloce tra le Parti.

Responsabile del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento. Generalmente è un fornitore di servizi.

Titolare del trattamento: il soggetto che assume le decisioni in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento dei dati personali nonché agli strumenti utilizzati.

Trattamento dei dati personali: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati, applicate a dati personali o insiemi di dati personali.

Servizio: l'insieme delle prestazioni tecnologiche (quali VPS, Server Dedicati, Housing, ecc.) prescelte dal Cliente nell'Offerta Commerciale. Le specifiche tecniche e le modalità operative di ciascun Servizio sono dettagliate nello **SLA (Service Level Agreement)**.

Sito Web: il portale raggiungibile all'indirizzo servereasy.it, dove sono pubblicate le specifiche tecniche, i listini prezzi e le offerte commerciali aggiornate.

SLA (Service Level Agreement): il documento tecnico che definisce i livelli di servizio garantiti, i tempi di assistenza e le modalità di rimborso in caso di disservizio.

Utente: ciascun soggetto (dipendente o meno) autorizzato espressamente dal Cliente a utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare i Servizi.

2. Oggetto e Struttura del Contratto

2.1 Oggetto. Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS" o il "Contratto") disciplinano il rapporto contrattuale di fornitura di prodotti e servizi specificamente indicati nel **Modulo d'Ordine**, che si perfeziona tra le "Parti":

- A) **Servereasy S.r.l.**, Loc. Petrona 17/B 50038 Scarperia e San Piero (FI) P.IVA/C.F. IT06669150481 REA FI-646846

Punti di contatto:

- email info@servereasy.it
- pec servereasy@peceasy.it
- telefono (Lun-Sab 12.00-18.00) 0557476507

- B) Il **Cliente**, come individuato nel Modulo d'Ordine.

2.1.1 Ruolo del Fornitore: Servereasy agisce esclusivamente in qualità di intermediario tecnico e fornitore di infrastruttura informatica (IaaS/PaaS). Le risorse hardware e di rete utilizzate per l'erogazione del Servizio rimangono di proprietà esclusiva di Servereasy, la quale ne concede al Cliente il mero diritto di utilizzo temporaneo e non esclusivo per la durata del Contratto. Nessun diritto di proprietà o diritto reale viene trasferito al Cliente.

2.2 Struttura contrattuale. Il rapporto contrattuale tra le Parti è composto, in ordine gerarchico di prevalenza, dai seguenti documenti:

1. L'**Offerta Commerciale** accettata dal Cliente, intesa come l'insieme delle specifiche tecniche quantitative (es. RAM, CPU, spazio disco, traffico incluso) e dei relativi corrispettivi selezionati dal Cliente sul Sito Web al momento dell'invio della proposta contrattuale.
2. Le presenti **Condizioni Generali (CGS)**, reperibili sul sito web alla pagina <https://www.servereasy.it/>.
3. Lo **SLA (Service Level Agreement)**, anche esso reperibile sul sito web.
4. Il **DPA (Data Processing Agreement)**, incluso quale allegato al presente Contratto.

2.3 Prevalenza. In caso di contrasto tra le disposizioni dei suddetti documenti, prevarrà quello di grado superiore nell'ordine sopra indicato. Fa eccezione il DPA allegato al presente Contratto, le cui disposizioni prevalgono sulle CGS e sullo SLA esclusivamente con riferimento alle materie attinenti al trattamento e alla protezione dei dati personali, ai sensi dell'Art. 10.1 del DPA medesimo

2.3 Lingua del Contratto. Il Contratto è redatto in lingua italiana. Eventuali traduzioni messe a disposizione da Servereasy sono da intendersi come mera cortesia e non sono vincolanti.

3. Conclusione del Contratto e Attivazione del Servizio

3.1 Natura dell'Ordine e Proposta Contrattuale. L'invio del Modulo d'Ordine o il completamento della procedura di acquisto sul Sito Web da parte del Cliente costituisce una **proposta contrattuale irrevocabile** rivolta dal Cliente a Servereasy.

3.2 Dichiarazione di Consapevolezza del Cliente. Con l'invio dell'ordine, il Cliente dichiara espressamente:

- di possedere le conoscenze tecniche necessarie per la selezione e l'utilizzo del Servizio scelto e di aver verificato con cura la rispondenza tecnica e funzionale del Servizio scelto alle proprie specifiche necessità;
- di aver ricevuto da Servereasy tutte le informazioni utili, necessarie e previste dalla legge per una scelta consapevole;
- di aver preso visione e di accettare integralmente le caratteristiche tecniche quantitative e i limiti d'uso del Servizio scelto, così come descritti nella specifica "pagina prodotto" del Sito Web al momento dell'acquisto e nelle Schede Tecniche/SLA pubblicati sul Sito.

- di disporre del potere, dell'autorità e della capacità necessarie per la conclusione e l'adempimento delle obbligazioni previste dalle presenti Condizioni;
- di essere titolare o di disporre delle necessarie licenze d'uso per tutti i contenuti, software e diritti di proprietà intellettuale immessi o trattati mediante i Servizi.

3.3 Perfezionamento del Contratto. Il Contratto si intende perfezionato ed efficace tra le Parti esclusivamente nel momento in cui Servereasy invia al Cliente, tramite email, la **Conferma di Attivazione del Servizio**. Tale conferma verrà inviata solo a seguito del ricevimento dell'integrale pagamento del corrispettivo pattuito, comprensivo di oneri e tasse.

3.4 Mancata Attivazione. Servereasy si riserva la facoltà insindacabile di non accettare la proposta contrattuale del Cliente (e dunque di non inviare la Conferma di Attivazione), restando in tal caso obbligata alla sola restituzione di quanto eventualmente già versato dal Cliente, con esclusione di ogni altro onere o risarcimento.

3.5 Credenziali di Accesso. Contestualmente alla Conferma di Attivazione, Servereasy comunica al Cliente le **credenziali** necessarie per l'accesso e la gestione del Servizio. Il Cliente è l'unico responsabile della custodia e della segretezza di tali credenziali e si impegna ad attivare i sistemi di autenticazione forte (MFA) ove disponibili.

3.6 Veridicità dei dati e Verifica dell'Identità. Il Cliente garantisce che tutte le informazioni fornite a Servereasy al momento dell'ordine e durante l'intera durata del Contratto sono veritiere, accurate e complete. È onere del Cliente comunicare tempestivamente, e comunque non oltre 7 giorni, ogni variazione dei propri dati identificativi (es. sede legale, rappresentante legale, indirizzo email).

3.6.1 Servereasy si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'identità del Cliente e la veridicità dei dati forniti, anche richiedendo documentazione integrativa. Il Cliente si impegna a fornire i riscontri richiesti entro 72 (settantadue) ore dalla richiesta; decorso inutilmente tale termine, o in caso di dati palesemente falsi, Servereasy avrà la facoltà di sospendere il Servizio ai sensi dell'Art. 11.

3.7. Fatturazione. Il Cliente è consapevole e accetta che la fattura sarà trasmessa e conservata in formato elettronico.

4. Durata del Contratto, Rinnovo e Procedure di Disdetta

4.1 Durata. Il Contratto ha la durata indicata nell'Offerta Commerciale o nel Modulo d'Ordine, con decorrenza dalla data di Conferma di Attivazione del Servizio, indipendentemente dall'effettivo primo utilizzo da parte del Cliente.

4.2 Rinnovo Automatico e Condizione del Pagamento. Salvo quanto diversamente previsto nella specifica Offerta Commerciale o per i Servizi Personalizzati di cui all'Art. 4.4.c, il Contratto si rinnova automaticamente alla scadenza per periodi di pari durata. Le Parti concordano espressamente che il buon fine del pagamento del corrispettivo costituisce condizione essenziale per il perfezionamento del rinnovo stesso. Qualora tutti i tentativi di addebito automatico o le verifiche di accredito di cui all'Art. 4.4 falliscano entro il giorno di scadenza naturale del rapporto, il Contratto si intenderà automaticamente cessato e risolto alla data di scadenza, liberando Servereasy da ogni obbligo di erogazione e conservazione dei dati, fatto salvo il "grace period" eventualmente previsto dallo SLA.

4.3 Prezzi al Rinnovo. Al momento del rinnovo si applicano il **Listino Prezzi** e le **condizioni contrattuali (CGS, SLA, DPA)** vigenti alla data del rinnovo stesso. Il pagamento del corrispettivo o la mancata interruzione dell'auto-rinnovo nei termini di cui all'Art. 4.4 costituiscono accettazione integrale delle nuove condizioni. È onere del Cliente consultare periodicamente il Sito Web per verificare le condizioni aggiornate.

4.4 Termini di Disdetta e Interruzione dell'Auto-Rinnovo. Se il Cliente non intende rinnovare il Servizio, deve manifestare la propria volontà interrompendo il flusso di fatturazione o inviando comunicazione scritta secondo le seguenti tempistiche e modalità differenziate:

- a) Servizi con sistemi di addebito automatico (Carta di Credito, PayPal, SEPA): il Cliente può disattivare l'opzione di rinnovo automatico in totale autonomia direttamente dal proprio Pannello Utente autenticato. Al fine di evitare la generazione degli ordini di addebito verso i circuiti bancari e i gateway di pagamento, la disattivazione deve essere effettuata almeno 2 (due) giorni prima della scadenza naturale del Servizio (termine coincidente con il primo tentativo telematico di prelievo operato dai sistemi di Servereasy). Le richieste di disattivazione pervenute oltre tale termine tecnico non potranno bloccare l'addebito in corso, rimanendo il corrispettivo interamente dovuto.
- b) Servizi con pagamento tramite Bonifico Bancario: trattandosi di modalità a gestione manuale, l'accredito dell'importo di rinnovo deve pervenire sui conti correnti di Servereasy almeno 3 (tre) giorni lavorativi prima della data di scadenza del Servizio. In caso di accredito tardivo, Servereasy non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale sospensione automatica del servizio o per la temporanea inaccessibilità alle infrastrutture causata dai tempi di elaborazione bancaria.
- c) Servizi Personalizzati e Infrastrutture Custom: per le soluzioni speciali non standardizzate (es. Virtual Datacenter, Private Cloud, cluster complessi o Housing dedicati), il termine di preavviso per la disdetta è quello specificamente indicato all'interno della singola Offerta Commerciale sottoscritta dalle Parti, in ragione dei costi vivi industriali e di licenza sostenuti a monte da Servereasy.
- d) Clausola di Salvaguardia (*Fallback*): per qualsiasi tipologia di servizio, contratto o prestazione accessoria non espressamente coperta dalle lettere a), b) o c) del presente articolo, o qualora l'Offerta Commerciale personalizzata non indichi esplicitamente un termine, la comunicazione di disdetta dovrà pervenire a Servereasy almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza naturale del rapporto tramite i canali certificati di cui all'Art. 4.5.

4.5 Canali di Comunicazione. Ove non eseguita direttamente tramite lo switch di disattivazione nel Pannello Utente, la disdetta deve essere inviata esclusivamente tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo **servereasy@peceasy.it**. Non saranno prese in considerazione comunicazioni inviate tramite canali non tracciati o non autenticati. Ai fini del rispetto dei termini di preavviso farà fede unicamente la data e l'orario di consegna sui sistemi di Servereasy.

4.6 Effetti della Cessazione. Alla naturale scadenza del Servizio, in assenza di regolare pagamento o a seguito di regolare disdetta nei termini, cessa ogni obbligo di erogazione e le Parti sono liberate dalle rispettive prestazioni. Si applicano integralmente gli oneri di esportazione a carico del Cliente e le procedure di formattazione ed eliminazione sicura dei dati (Wiping) previste dall'Art. 4.8 delle presenti CGS e dall'Art. 6 del DPA. Costituisce onere esclusivo del Cliente provvedere in totale autonomia, in un momento antecedente alla data di scadenza o cessazione, a scaricare, esportare e

porre in sicurezza una copia completa di tutti i propri dati, file, database e informazioni ospitati sull'infrastruttura di Servereasy. Il Cliente accetta espressamente che, **decorso la data di cessazione del rapporto, Servereasy è autorizzato alla riallocazione fisica e logica delle risorse** e alla formattazione irreversibile delle stesse, declinando sin d'ora ogni responsabilità civile o contrattuale per la perdita dei dati e per la mancata conservazione di copie di backup.

PARTE SECONDA: EROGAZIONE DEI SERVIZI E RESPONSABILITÀ

5. Obblighi e Responsabilità del Fornitore

5.1 Diligenza Professionale. Servereasy si impegna a fornire i Servizi con la massima diligenza professionale, in conformità agli standard tecnici di settore e alle certificazioni ISO possedute (ISO 9001, 14001, 27001).

5.2 Limitazione di Responsabilità. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di Servereasy per qualsiasi danno derivante dall'esecuzione del Contratto è limitata a un importo massimo (**Cap**) non superiore al corrispettivo complessivo versato dal Cliente per il singolo Servizio interessato nei 12 (dodici) mesi precedenti il verificarsi dell'evento dannoso.

5.3 Esclusione di Danni Indiretti. In nessun caso Servereasy potrà essere ritenuta responsabile per danni indiretti, perdita di profitti, perdita di dati, interruzione di attività commerciale o danni d'immagine subiti dal Cliente o da terzi.

5.4 Cause di Forza Maggiore e Accettazione del Rischio (Disastro di Sito). Servereasy non sarà responsabile per inadempimenti, perdita di dati o interruzioni del servizio derivanti da caso fortuito, cause di forza maggiore, eventi catastrofici al di fuori del proprio ragionevole controllo, fatto del terzo, malfunzionamento degli apparecchi di trasmissione del Cliente, richiesta o provvedimenti delle autorità. Il Cliente prende atto e accetta che i Servizi Standard (erogati senza opzioni specifiche di High Availability o Disaster Recovery geografico) non prevedono la replica off-site dei dati. Pertanto, in caso di evento catastrofico che colpisca fisicamente l'intero Datacenter primario o le relative infrastrutture di backup ivi allocate (es. incendio grave, distruzione strutturale, sequestro), l'Azienda e il Cliente accettano il rischio residuo di perdita permanente dei dati. In tali scenari di Disastro Totale, le garanzie di RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective) e i relativi SLA decadono per causa di forza maggiore.

6. Disponibilità del Servizio e SLA

6.1 Garanzie di Uptime. Servereasy garantisce la disponibilità dei Servizi secondo i livelli definiti nello **SLA (Service Level Agreement)** pubblicato sul sito web.

6.2 Disservizi e Rimborso. Eventuali periodi di indisponibilità che eccedano le soglie garantite daranno diritto a rimborsi o crediti secondo le modalità e nei limiti stabiliti nello SLA, con esclusione di ogni altra forma di indennizzo o risarcimento.

6.3 Manutenzione. Gli interventi di manutenzione programmata, comunicati con il preavviso stabilito nello SLA, non sono computati ai fini del calcolo dell'indisponibilità del servizio. In tali

casi, il Fornitore non sarà ritenuto responsabile per eventuali disservizi, rallentamenti o perdite economiche subite dal Cliente.

7. Politica di Backup e Ripristino Dati

7.1 Responsabilità del Cliente. Salvo che il servizio di backup non sia espressamente incluso nell'**Offerta Commerciale** sottoscritta e configurato come servizio a pagamento, la conservazione, la gestione e il backup dei dati contenuti nell'infrastruttura concessa rimangono a carico esclusivo del Cliente.

7.2 Backup Aziendale (Business Continuity). Servereasy effettua backup periodici dei propri sistemi a fini esclusivi di continuità operativa interna e Disaster Recovery aziendale. Tale backup non costituisce un servizio di archiviazione o custodia dati a favore del Cliente. Resta inteso che, per i Servizi Standard, tali copie di sicurezza risiedono nel medesimo perimetro fisico dell'infrastruttura di produzione; conseguentemente, come indicato all'Art. 5.4, tali copie non garantiscono il recupero dei dati in caso di distruzione totale del sito.

7.3 Richiesta di Ripristino Straordinario. Qualora il Cliente richieda il ripristino di dati o servizi partendo dai backup aziendali di Servereasy, tale intervento sarà considerato una prestazione tecnica straordinaria, soggetta a previa verifica di fattibilità tecnica e quotata separatamente secondo il listino in vigore al momento della richiesta. Servereasy non garantisce il successo dell'operazione di ripristino né l'integrità dei dati così recuperati.

8. Obblighi e Diritti del Cliente

8.1 Uso Lecito dei Servizi. Il Cliente si impegna a utilizzare, anche con riferimento ai propri Utenti, dipendenti e collaboratori, i Servizi esclusivamente per scopi leciti e in conformità alle leggi vigenti, degli usi e delle prassi di settore, nonché nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e industriale di Servereasy o di terze parti.

8.1.1 È fatto esplicito divieto di utilizzare i servizi del Fornitore al fine di violare le norme nazionali o europee, e in particolare:

- utilizzare i Servizi per la diffusione, pubblicazione o conservazione di contenuti che violino diritti di proprietà intellettuale, altrui o norme sulla protezione dei dati personali o per l'invio di SPAM o comunicazioni massive;
- risultino offensivi, pedopornografici, pornografici in base alle norme vigenti, o comunque lesivi per la reputazione di Servereasy o di terze parti.
- la diffusione di informazioni nocive dell'immagine di Servereasy;
- la diffusione di contenuti in promozione del terrorismo, della criminalità organizzata, o di traffici illegali (es. armi, droghe, gioco d'azzardo non autorizzato, favoreggiamento della prostituzione).

8.1.2 Limitazioni Software. È fatto espresso divieto al Cliente di installare o eseguire software, script o applicativi incompatibili con la natura del Servizio come software di servizi IRC, Mining di criptovalute, Bot IRC, BOTNET, programmi P2P, o creare tunnel GRE o qualsiasi tipo di VPN che abbia lo scopo di proteggere da attacchi DDos dei servizi esterni a Servereasy.

8.2 Responsabilità sui Contenuti. Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile delle informazioni e dei dati immessi o transitanti attraverso l'infrastruttura fornita. Servereasy non ha alcun obbligo di

sorveglianza sul contenuto dei dati del Cliente, fatto salvo quanto previsto da ordini delle Autorità competenti.

8.3 Clausola di Manleva. Il Cliente si impegna a tenere Servereasy, i suoi amministratori e dipendenti, integralmente indenni e manlevati da qualsiasi pretesa, danno, responsabilità o costo (incluse le spese legali) derivanti dall'uso improprio dei Servizi, dalla violazione del presente Contratto o dalla violazione di diritti di terzi tramite i Servizi erogati.

8.4 Divieto di Rivendita. Salvo preventivo accordo scritto con Servereasy, è fatto divieto al Cliente di rivendere i Servizi a terzi o di consentirne l'uso, a qualunque titolo e anche gratuitamente, a soggetti estranei alla propria organizzazione aziendale. Resta inteso che l'utilizzo dei Servizi da parte di professionisti o agenzie IT al solo fine di ospitare i contenuti dei propri clienti finali non costituisce violazione del presente divieto, fermo restando che il Cliente rimane l'unico ed esclusivo responsabile verso Servereasy per l'operato dei propri clienti finali.

8.5 Danni da Reputazione IP e Procedure di Delisting. Il Cliente è consapevole che comportamenti illeciti o abusivi nell'utilizzo dei Servizi (inclusi, a titolo esemplificativo, l'invio di comunicazioni non sollecitate SPAM, l'ospitare contenuti malevoli, la gestione di botnet o sistemi di phishing) possono determinare l'inserimento degli indirizzi IP assegnati, ovvero dell'intero range IP o dell'Autonomous System (AS) di Servereasy, nelle principali blacklist internazionali di reputazione (es. Spamhaus, SURBL, Barracuda e similari), con conseguenti disservizi potenzialmente estesi anche ad altri soggetti che utilizzano la medesima infrastruttura di rete.

8.5.1 Oneri di Delisting. Qualora a seguito di un comportamento del Cliente Servereasy sia costretta ad avviare procedure di rimozione (delisting) presso una o più blacklist, il Cliente è tenuto a rimborsare a Servereasy, entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta, tutti i costi e gli oneri amministrativi documentati sostenuti per tali procedure, secondo il listino vigente sul Sito Web o, in assenza, secondo i costi effettivi documentati. Resta salvo il diritto di Servereasy al risarcimento del maggior danno.

8.5.2 Notifica e Contestazione. Servereasy notificherà al Cliente tramite il Punto di Contatto l'avvenuta segnalazione in blacklist, salvi i casi di urgenza ai sensi dell'Art. 11.4. Il Cliente potrà contestare l'addebito entro 7 (sette) giorni dalla notifica, fornendo evidenza documentale della propria estraneità.

Art. 8.6 - Amministrazione di Sistema. Per i Servizi erogati in modalità Unmanaged, il Cliente agisce quale unico ed esclusivo Amministratore di Sistema (AdS) delle macchine virtuali o dei server dedicati a lui assegnati, detenendone i privilegi di "root/admin" e assumendosi ogni onere relativo agli aggiornamenti di sicurezza (*patching*) del sistema operativo. Per i Servizi Managed, il ruolo di AdS di Servereasy è strettamente limitato al mantenimento del sistema operativo e dell'ambiente server, rimanendo il Cliente l'unico AdS e responsabile del livello applicativo (es. CMS, database, applicativi web) e dei relativi dati.

9. Diritto di Recesso per il Consumatore

9.1 Ambito di Applicazione. Qualora il Cliente sia qualificabile come "Consumatore" ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), ovvero agisca per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale, avrà il diritto di recedere dal Contratto senza alcuna penalità, senza specificarne il motivo e senza spese alcune, nelle forme e nelle modalità previste dagli artt. 52 e ss. del citato

decreto. Il diritto di recesso è tuttavia soggetto alle eccezioni previste all'art. 9.3 del presente Contratto, che il Cliente dichiara di aver letto e compreso.

9.2 Esercizio del Recesso. Il diritto di recesso deve essere esercitato **entro 14 (quattordici) giorni** dalla data di perfezionamento del Contratto tramite invio di una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto (ad esempio via email, posta ordinaria, ticket di assistenza, PEC oppure raccomandata AR) ai recapiti indicati all'art. 2. Il Cliente può altresì utilizzare il modulo tipo di recesso (Allegato I, parte B, D.Lgs. 21/2014), reso disponibile sul sito web di Servereasy. L'utilizzo del modulo non è obbligatorio. In ottemperanza all'art. 54-bis del Codice del Consumo, il Cliente ha altresì facoltà di trasmettere la dichiarazione di recesso avvalendosi dell'apposita funzione online, accessibile tramite il link "recedere dal contratto qui" predisposto sul sito web. Ai fini del rispetto del termine di legge (14 giorni), **farà fede esclusivamente la data di ricezione di tale dichiarazione iniziale.**

9.2.1 Dichiarazione non proveniente da canale certificato. Al fine esclusivo di garantire la sicurezza dei dati e prevenire frodi o richieste non autorizzate da parte di terzi, qualora la dichiarazione di recesso iniziale non provenga da un canale certificato (PEC) o autenticato (Area Clienti), Servereasy invierà, senza ingiustificato ritardo e comunque entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, una comunicazione alla Email "Punto di Contatto" del Cliente. Tale comunicazione inviterà il Cliente a confermare definitivamente la propria identità e la volontà di recedere accedendo alla propria Area Clienti autenticata e aprendo un apposito **ticket di conferma**, entro il termine di 7 (sette) giorni. In assenza di tale conferma nel termine indicato, a tutela dei dati e dell'infrastruttura del Cliente, la procedura di recesso verrà annullata per motivi di sicurezza. La conferma resa dal Cliente tramite ticket avrà efficacia retroattiva alla data della dichiarazione iniziale di recesso, che resta l'unica rilevante ai fini del computo del termine di legge.

9.3 Eccezioni al Diritto di Recesso. Il Cliente prende atto che il diritto di recesso non si applica, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, nelle seguenti ipotesi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) contratti di servizi per i quali il servizio sia stato completamente eseguito prima dello scadere del termine di recesso, a condizione che l'esecuzione sia iniziata con il previo consenso espresso del Cliente e con la sua accettazione della conseguente perdita del diritto di recesso;
- b) fornitura di servizi o beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati sulla base delle specifiche indicate dal Cliente;
- c) fornitura di contenuto digitale su supporto non materiale, qualora l'esecuzione sia iniziata con il previo consenso espresso del Cliente e con la sua accettazione della conseguente perdita del diritto di recesso.

9.3.1 Attivazione anticipata e natura dei Servizi. Il Cliente prende atto che alcuni Servizi forniti da Servereasy, inclusi a titolo esemplificativo VPS, server dedicati e altri servizi infrastrutturali cloud, possono richiedere attività di configurazione, predisposizione e attivazione sulla base delle specifiche tecniche selezionate dal Cliente, quali, a titolo esemplificativo, risorse computazionali, sistema operativo, localizzazione del datacenter, configurazioni di rete e ulteriori parametrizzazioni richieste. Qualora il Cliente qualificato come Consumatore richieda espressamente l'attivazione del Servizio prima della scadenza del termine di recesso di cui agli artt. 52 e ss. del D.Lgs. 206/2005, l'esecuzione del contratto avrà inizio immediatamente. In tal caso, ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Servereasy un importo

proporzionale a quanto già fornito (incluso il costo di eventuali servizi di setup o configurazione iniziale una tantum, ove integralmente eseguiti) fino al momento dell'eventuale esercizio del diritto di recesso. Resta inoltre inteso che, nei casi previsti dall'art. 59 del Codice del Consumo, il diritto di recesso potrà risultare escluso, inclusa l'ipotesi in cui il Servizio sia stato integralmente eseguito previa richiesta espressa del Cliente e con la sua accettazione della perdita del diritto di recesso.

10. Risoluzione del Contratto

10.1 Risoluzione per Inadempimento. Ciascuna Parte potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1453 c.c. in caso di grave inadempimento della controparte alle proprie obbligazioni.

10.2 Clausola Risolutiva Espressa. Servereasy si riserva il diritto di risolvere il Contratto con effetto immediato, ai sensi dell'Art. 1456 c.c., mediante semplice comunicazione scritta al Cliente, qualora si verifichi la violazione degli obblighi di cui agli Artt. 3.5 (Credenziali), 8.1 e 8.1.1 (Uso Lecito) e 11.1 (Pagamenti).

10.3 A partire dalla data di risoluzione del Contratto, Servereasy disattiverà il Servizio senza ulteriore preavviso. Le somme pagate dal Cliente saranno trattenute a titolo di penale e Servereasy si riserva il diritto di addebitare al Cliente ogni ulteriore onere o spesa.

10.4 Servereasy si riserva il diritto di non pattuire nuove prestazioni o di non rinnovarle con Clienti che non hanno correttamente e compiutamente adempiuto alle prestazioni derivanti dal presente oppure da un precedente Contratto di fornitura Servizi.

11. Sospensione del Servizio e Procedure di Emergenza

11.1 Mancato Pagamento. Servereasy avrà la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio, in tutto o in parte e senza preavviso, in caso di mancato pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti dal Cliente alla scadenza prevista.

11.2 Violazioni Gravi e Sicurezza. Servereasy si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora, a suo insindacabile giudizio o a seguito di segnalazione motivata, emerga che il Cliente utilizzi i Servizi per attività palesemente illecite o in violazione delle norme del presente Contratto, con particolare riferimento a: pubblicazione o diffusione di materiale pedopornografico o contenuti che incitano all'odio e alla violenza; violazione di norme cogenti che possano comportare una responsabilità diretta o indiretta del Fornitore; installazione di software dannoso, botnet, sistemi di scansione o altre applicazioni che mettano a rischio l'integrità dell'infrastruttura di Servereasy o di terzi (oneri di sicurezza NIS2).

11.3 Procedura di Sospensione e Risoluzione. La sospensione permarrà fino alla risoluzione definitiva della causa che l'ha originata nonché al pagamento delle eventuali spese di gestione e riattivazione e/o degli eventuali costi di delisting. Qualora il Cliente non provveda a sanare la violazione o l'inadempimento entro un termine congruo, e comunque non oltre 90 (novanta) giorni dall'inizio della sospensione, Servereasy avrà il diritto di risolvere il Contratto di diritto ai sensi dell'Art. 1456 c.c., fermo restando il diritto di trattenere le somme già versate a titolo di penale e di richiedere il risarcimento del maggior danno.

11.4 Rimozione Immediata (Urgenza e Illiceità). In casi di estrema urgenza, evidente illiceità del contenuto o imminente pericolo per la sicurezza e la stabilità dell'infrastruttura (in conformità ai

protocolli NIS2), Servereasy si riserva il diritto di procedere direttamente alla rimozione dei contenuti o al blocco selettivo delle risorse senza alcun preavviso al Cliente.

11.5 Effetti della Sospensione. Durante il periodo di sospensione, il Cliente non potrà accedere ai dati e ai Servizi, ma resterà comunque obbligato al pagamento dei canoni maturati. Servereasy non risponderà di alcuna perdita di dati o danni derivanti dalla sospensione o dalla rimozione dei contenuti eseguite in conformità al presente articolo.

11.6 Crittografia dei dati a riposo. Servereasy garantisce che tutti gli asset aziendali fisici (es. laptop aziendali, workstation) e i sistemi di backup siano protetti tramite sistemi di crittografia a riposo (*Data at Rest*). Tale misura assicura che, in caso di smarrimento, furto o dismissione degli asset fisici o dei supporti di memorizzazione, i dati e le credenziali ivi contenute rimangano illeggibili e inaccessibili a terzi non autorizzati.

PARTE TERZA: DISPOSIZIONI TECNICHE E FINALI

12. Assistenza e Supporto Tecnico

12.1 Canali di Assistenza. Il Cliente potrà richiedere assistenza tecnica esclusivamente attraverso i canali ufficiali messi a disposizione da Servereasy:

- il sistema di Trouble Ticketing interno all'Area Clienti,
- l'indirizzo email info@servereasy.it
- o il contatto telefonico negli orari indicati sul Sito Web (pagina Contattaci).

Fatto salvo quanto diversamente e specificamente previsto in altre clausole del presente Contratto (es. in materia di disdetta o recesso del Consumatore), le comunicazioni di natura legale o contrattuale dovranno pervenire tramite PEC.

12.2 Ambito dell'Assistenza. L'assistenza tecnica è limitata esclusivamente alla risoluzione di malfunzionamenti o anomalie dell'infrastruttura direttamente imputabili a Servereasy. Si precisa espressamente che i Servizi offerti non includono in alcun caso attività di sviluppo software, programmazione, web design, redazione di contenuti, consulenza SEO, né la gestione, l'ottimizzazione o il debugging del codice applicativo (es. HTML, PHP, script personalizzati) di proprietà del Cliente. Servereasy non partecipa in alcun modo alla creazione o alla logica di funzionamento dei contenuti ospitati.

12.3 Managed vs Unmanaged. La distinzione tra i servizi in modalità Managed e Unmanaged, i relativi tempi di reazione e i livelli di supporto inclusi sono dettagliati nel **Service Level Agreement (SLA)** pubblicato sul Sito Web. Eventuali interventi tecnici che esulano dall'assistenza base saranno considerati prestazioni a pagamento secondo il listino vigente.

13. Comunicazioni e Punto di Contatto

13.1 Identificazione del Punto di Contatto. Il Cliente è tenuto a designare e mantenere attivo un unico indirizzo email di riferimento ("Punto di Contatto") per tutte le comunicazioni relative

all'esecuzione del Contratto, comprese quelle di natura tecnica, amministrativa e le notifiche urgenti in materia di sicurezza o illiceità dei contenuti.

13.2 Presunzione di Conoscenza. Tutte le comunicazioni inviate da Servereasy al Punto di Contatto si intendono per definizione conosciute dal Cliente. È onere esclusivo del Cliente assicurarsi che tale casella email sia costantemente presidiata e che i messaggi non siano filtrati da sistemi antispam. Il Cliente non potrà in alcun caso disconoscere o eccepire la mancata conoscenza di una comunicazione regolarmente inviata da Servereasy al Punto di Contatto indicato.

13.3 Valore Probatorio dei LOG di Sistema. In caso di contestazione tra le Parti avente ad oggetto eventi tecnici verificatisi nell'ambito dell'erogazione dei Servizi (inclusi, a titolo esemplificativo, accessi non autorizzati, attacchi informatici - DDoS, brute force, exploit -, malfunzionamenti, operazioni effettuate tramite il pannello di controllo o il sistema di ticketing, nonché ogni altra operazione registrata sui sistemi di Servereasy) i LOG conservati da Servereasy costituiranno la prova privilegiata dei fatti ivi registrati e prevarranno sulle dichiarazioni non documentate del Cliente, salva la facoltà del Cliente di fornire prove contrarie mediante documentazione tecnica equipollente (es. LOG propri, perizia informatica certificata, timestamp verificabili da terze parti).

13.3.1 Limiti e Gerarchia Probatoria nei Servizi Unmanaged. Il Cliente prende atto che, per i Servizi erogati in modalità Unmanaged, Servereasy non ha alcun accesso ai sistemi operativi, agli applicativi, né ai relativi LOG generati e conservati all'interno della macchina virtuale o del server dedicato del Cliente. Conseguentemente, in caso di contestazione relativa a eventi tecnici o malfunzionamenti:

- a) i LOG dell'infrastruttura di rete e dell'hypervisor nella disponibilità esclusiva di Servereasy manterranno valore probatorio privilegiato e preminente, in quanto generati da sistemi non accessibili né modificabili dal Cliente;
- b) i LOG di sistema o applicativi estratti in autonomia dal Cliente all'interno del proprio ambiente Unmanaged potranno essere presi in considerazione come prova contraria esclusivamente qualora non presentino alcun indice tecnico di alterazione, discontinuità o potenziale manipolazione. Resta in ogni caso inteso che, in presenza di discordanze tecniche insanabili, i dati infrastrutturali inoppugnabili di Servereasy prevarranno sulle rilevazioni interne fornite dal Cliente, salva la produzione da parte di quest'ultimo di una perizia informatica forense indipendente.

14. Riservatezza

14.1 Obbligo di Segretezza. Le Parti si impegnano a mantenere la massima riservatezza su tutte le informazioni, dati, documenti o conoscenze tecniche di cui vengano a conoscenza in esecuzione del presente Contratto e che siano state identificate come riservate, anche ove non si tratti di veri e propri segreti industriali.

14.2 Durata dell'obbligo. Gli obblighi di riservatezza permarranno per tutta la durata del Contratto e per i 3 (tre) anni successivi alla sua cessazione. Tuttavia, per le informazioni e i documenti qualificabili come segreti commerciali ai sensi degli artt. 98 e 99 del D.Lgs. 30/2005 e del D.Lgs. 63/2018, l'obbligo di segretezza rimarrà vincolante a tempo indeterminato, o comunque finché tali informazioni manterranno i requisiti di segretezza previsti dalla legge. Il vincolo decade qualora le informazioni diventino di pubblico dominio per causa non imputabile alla Parte ricevente.

15. Protezione dei Dati Personali e Data Retention

15.1 Trattamento Dati del Cliente. Servereasy tratta i dati personali necessari alla gestione del rapporto contrattuale in conformità al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e secondo quanto indicato nell'**Informativa Privacy generale**, presente sul sito web.

15.2 Data Processing Agreement (DPA). Per quanto concerne il trattamento dei dati personali effettuato dal Cliente attraverso l'infrastruttura di Servereasy (dove Servereasy agisce come Responsabile del Trattamento), le Parti si obbligano a rispettare quanto previsto nel **DPA** ("Data Processing Agreement" o "Contratto per il trattamento dei Dati Personali") allegato al presente Contratto.

15.3 Data Retention nei servizi Unmanaged. Nei servizi forniti in modalità **Unmanaged**, il Cliente riconosce di essere l'unico responsabile per la conservazione (data retention) e il backup dei dati e dei log di sistema. Servereasy non ha alcun obbligo di conservazione dei dati dei Clienti a fini di giustizia o continuità operativa, salvo quanto diversamente previsto da norme imperative di legge o accordi specifici a pagamento.

16. Modifiche Contrattuali (*Ius Variandi*)

16.1 Facoltà di Modifica. Servereasy si riserva il diritto di modificare in qualunque momento le presenti CGS, lo SLA o il DPA, o i corrispettivi applicabili, dandone comunicazione al Cliente tramite email o avviso nell'Area Clienti.

16.2 Recesso del Cliente. Tali modifiche diverranno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione. Qualora il Cliente non intenda accettare le variazioni, potrà recedere dal Contratto senza penali entro il medesimo termine. L'utilizzo dei Servizi oltre il suddetto termine costituirà accettazione integrale delle nuove condizioni.

17. Disposizioni Generali e di Chiusura

17.1 Integrità del Contratto. Il presente Contratto, unitamente ai suoi allegati (SLA, DPA, Offerta Commerciale), annulla e sostituisce ogni precedente accordo, intesa o negoziazione, sia scritta che verbale, intercorsa tra le Parti sulla medesima materia.

17.2 Clausola di Salvaguardia. L'eventuale nullità, inefficacia o invalidità di una o più clausole del presente Contratto non pregiudica la validità delle restanti disposizioni, che continueranno a produrre pieni effetti.

18. Legge Applicabile e Foro Competente

18.1 Legge Applicabile. Il presente Contratto è regolato e interpretato secondo la legge italiana.

18.2 Foro Competente. Per ogni controversia concernente la validità, l'esecuzione o l'interpretazione del presente Contratto, le Parti concordano la competenza esclusiva del **Foro di Firenze (FI)**. Qualora il Cliente sia un Consumatore, rimarrà ferma la competenza del foro di residenza o domicilio del Cliente secondo le norme di legge applicabili.

18.3 Risoluzione alternativa delle controversie (ODR). Il Fornitore non aderisce ad alcun organismo ADR, fatta salva la facoltà del consumatore di ricorrere agli organismi ADR previsti dalla normativa applicabile.

PARTE QUARTA: APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE

19. Approvazione Specifica (Artt. 1341 e 1342 C.C.)

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare specificamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, le seguenti clausole delle presenti Condizioni Generali di Servizio:

- **Art. 3.4 (Pagamento e Attivazione).** Facoltà del Fornitore di non attivare o sospendere il Servizio in caso di insolvenza o irregolarità nei pagamenti.
- **Art. 4.2, 4.3 e 4.6 (Rinnovo automatico, condizioni di pagamento e effetti del mancato rinnovo).** Esonero di responsabilità di Servereasy per la perdita dei dati e obbligo esclusivo di backup a carico del Cliente in caso di scadenza o cessazione del contratto.
- **Art. 5.2 (Limitazione di Responsabilità).** Limitazione della responsabilità del Fornitore al “Cap” pari ai corrispettivi versati negli ultimi 12 mesi.
- **Art. 5.3 (Esclusione di Danni Indiretti).** Esclusione della responsabilità per lucro cessante, perdita di dati o danni d'immagine.
- **Art. 5.4 (Cause di Forza Maggiore e Accettazione del Rischio).** Esonero di responsabilità di Servereasy in caso di eventi catastrofici e accettazione da parte del Cliente del rischio residuo di perdita dei dati per i Servizi Standard privi di replica geografica.
- **Art. 7.3 (Richiesta di Ripristino Straordinario).** Limitazione della responsabilità e onerosità dell'intervento di ripristino da backup aziendale.
- **Art. 8.5 (Danni da Reputazione IP e Procedure di Delisting).** Obbligo del Cliente di rimborsare i costi di delisting da blacklist IP e risarcimento del maggior danno in caso di comportamenti abusivi che compromettano la reputazione degli indirizzi IP assegnati.
- **Art. 10.2 (Clausola Risolutiva Espresa).** Facoltà di risoluzione immediata del contratto da parte del Fornitore per specifiche violazioni del Cliente.
- **Artt. 11.1, 11.2, 11.3 e 11.4 (Sospensione, Rimozione e Risoluzione).** Facoltà di sospensione del servizio, diritto alla rimozione immediata dei contenuti senza preavviso e diritto alla risoluzione con trattenuta delle somme a titolo di penale in caso di violazioni gravi o mancata sanatoria entro 90 giorni.
- **Art. 13.2 (Presunzione di Conoscenza).** Presunzione legale di conoscenza per le comunicazioni inviate al Punto di Contatto e onere di presidio a carico del Cliente.
- **Art. 16 (Modifiche Contrattuali - Ius Variandi).** Facoltà del Fornitore di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali.
- **Art. 18.2 (Foro Competente).** Designazione del Foro di Firenze come foro esclusivo per ogni controversia.

DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

Accordo sulla nomina a Responsabile del Trattamento dei dati personali (Art. 28 GDPR)

1. Premesse, Ruoli e Oggetto

1.1 Scopo. Scopo del presente Contratto è di definire le condizioni in base alle quali il Fornitore, quale Responsabile del trattamento (di seguito Responsabile) in ossequio agli artt. 4 e 28 del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), tratta, nel rispetto delle istruzioni del Cliente, i dati personali per conto del Cliente, nonché gli oneri e le responsabilità conseguenti al trattamento dei dati personali.

1.2 Ruoli delle Parti. Ai fini del presente Accordo e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), il Cliente agisce in qualità di **Titolare del Trattamento** (o Responsabile per conto di terzi), mentre Servereasy S.r.l. agisce in qualità di **Responsabile del Trattamento**.

1.2.1 Qualora il Cliente svolga operazioni di trattamento per conto di altro Titolare, **il Cliente assumerà a sua volta il ruolo di Responsabile o Sub-responsabile** del trattamento. In tal caso, il Cliente garantisce che le istruzioni impartite e le attività intraprese in relazione al trattamento dei Dati Personali, inclusa la designazione, da parte del Cliente, di Servereasy quale ulteriore Responsabile del trattamento derivante dalla stipulazione del presente Contratto, è stata autorizzata dal relativo Titolare e/o Responsabile del trattamento e si impegna a esibire al Fornitore, dietro sua semplice richiesta scritta, la documentazione attestante quanto sopra. Il ruolo di Servereasy in tale caso sarà, rispettivamente, di Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali.

1.3 Oggetto del Trattamento. Il trattamento ha per oggetto i dati personali che il Cliente decide di memorizzare, elaborare o trasmettere attraverso l'infrastruttura tecnologica fornita da Servereasy (VPS, Server Dedicati, Housing).

1.4 Natura e Finalità. La natura del trattamento è strettamente limitata all'erogazione dei servizi di hosting, connettività e infrastruttura informatica definiti nelle CGS e nello SLA. Servereasy non ha accesso al contenuto dei dati del Cliente, se non per finalità tecniche strettamente necessarie all'erogazione del servizio o su specifica richiesta del Cliente.

1.5 Categorie di Dati e Interessati. Il Cliente ha la piena ed esclusiva facoltà di determinare le categorie di dati personali e le tipologie di interessati oggetto del trattamento. Servereasy agisce come mero fornitore di infrastruttura e non effettua alcuna valutazione sulla natura dei dati caricati dal Cliente.

2. Istruzioni del Titolare e Limitazioni

2.1 Vincolo alle Istruzioni. Servereasy si impegna a trattare i dati personali esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate fornite dal Cliente. Le presenti CGS, lo SLA e il presente DPA costituiscono il corpo principale di tali istruzioni. Qualora il Cliente richieda variazioni rispetto alle

Istruzioni iniziali, il Fornitore valuterà gli aspetti di fattibilità e concorderà con il Cliente le predette variazioni e i costi connessi.

2.2 Limitazioni Operative (Servizi Unmanaged). Per i servizi erogati in modalità **Unmanaged**, il Cliente riconosce che Servereasy fornisce esclusivamente lo spazio fisico o virtuale e la potenza di calcolo. In tali casi, Servereasy non ha alcuna visibilità o controllo logico sui dati del Cliente e non è tenuta a monitorarne il contenuto.

2.3 Obbligo di Segnalazione. Servereasy informerà immediatamente il Cliente qualora, a suo parere, un'istruzione ricevuta violi le disposizioni del GDPR o di altre norme nazionali o europee relative alla protezione dei dati. In tali casi il Fornitore è autorizzato ad astenersi dall'eseguire tali Istruzioni e il Cliente potrà valutare eventuali variazioni alle Istruzioni impartite o contattare l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

2.4 Personale Autorizzato. Servereasy garantisce che il personale autorizzato al trattamento dei dati personali si sia impegnato al rispetto della riservatezza o sia sottoposto a un adeguato obbligo legale e contrattuale di riservatezza, e che abbiano accesso ai soli dati necessari per il ruolo assegnato.

2.5. Clausola di Esenzione. I dati verranno trattati dal Fornitore con mezzi automatizzati e comunque secondo modalità che non comportano la conoscenza effettiva di attività o di informazioni o fatti o circostanze descritti nelle informazioni trattate. Si applicano, quindi, le esenzioni di cui alla direttiva 2000/31/CE e al D.Lgs 70/2003 e successive modifiche.

3. Misure di Sicurezza (Integrazione ISO 27001)

3.1 Misure Tecniche e Organizzative. Servereasy garantisce l'adozione di misure di sicurezza adeguate al rischio, in conformità all'Art. 32 del GDPR e agli standard internazionali **ISO 27001:2022** per i quali è certificata. Tali misure includono, a titolo esemplificativo:

- controllo degli accessi fisici e logici (IAM);
- sistemi di logging e monitoraggio;
- procedure di backup e disaster recovery;
- utilizzo di crittografia per la protezione delle comunicazioni e dei dati, ove tecnicamente previsto dal servizio.

3.1.1 Controllo accessi amministrativi (MFA). In conformità agli standard ISO 27001, il Responsabile (Servereasy) garantisce che ogni accesso amministrativo all'infrastruttura di gestione (es. pannelli di controllo Cloud, hypervisor, sistemi di fatturazione) avvenga esclusivamente tramite procedure di autenticazione forte a più fattori (MFA). L'accesso senza MFA è interdetto per tutto il personale autorizzato a operare sull'infrastruttura di produzione.

3.2 Sicurezza a Carico del Cliente. Il Cliente riconosce che l'efficacia delle misure di Servereasy dipende anche dal corretto utilizzo dei Servizi da parte sua. Pertanto, il Cliente si obbliga a:

- custodire con la massima diligenza le credenziali di accesso;
- adottare politiche di password sicure e attivare l'autenticazione a più fattori (MFA) ove disponibile;
- gestire la sicurezza degli applicativi e dei dati caricati sui server, specialmente nei servizi di tipo **Unmanaged**.

3.3 Revisione delle Misure. Servereasy sottopone i propri sistemi a verifiche periodiche (Audit interni e VAPT) per garantire la resilienza dei servizi.

4. Gestione Data Breach e Incidenti (NIS2 ready)

4.1 Notifica di Violazione (Data Breach). Servereasy si impegna a notificare al Cliente ogni violazione della sicurezza dei dati personali (Data Breach) che colpisca la propria infrastruttura senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro **48 (quarantotto) ore** dal momento in cui ne è venuta a conoscenza.

4.2 Contenuto della Notifica. La notifica includerà tutte le informazioni disponibili per consentire al Cliente di adempiere ai propri obblighi di notifica verso il Garante Privacy o gli interessati, descrivendo la natura della violazione e le misure adottate per mitigarne gli effetti.

4.3 Incidenti NIS2. In conformità alla Direttiva NIS2, Servereasy fornirà al Cliente ogni assistenza necessaria in caso di incidente informatico che abbia un impatto significativo sulla fornitura dei servizi, rispettando le tempistiche di “Early Warning” e “Notifica di Incidente” verso le Autorità competenti.

4.4 Delimitazione della Responsabilità. Il Cliente prende atto che Servereasy non è tenuta alla notifica per violazioni causate esclusivamente da vulnerabilità, configurazioni errate o attacchi diretti agli applicativi software gestiti in autonomia dal Cliente (es. CMS o database non patchati su VPS Unmanaged), per i quali l'onere di rilevamento e notifica rimane interamente a carico del Cliente stesso.

4.5 Verifiche delle Autorità. Qualora verifiche, richieste istruttorie, accertamenti o procedimenti avviati da Autorità competenti in materia di protezione dei dati personali derivino, anche indirettamente, da trattamenti effettuati dal Cliente in violazione della normativa applicabile o delle presenti istruzioni, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Servereasy dai costi ragionevolmente sostenuti per la gestione di tali attività, incluse le spese legali e tecniche, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Responsabile.

5. Sub-Responsabili (Sub-Processors)

5.1 Autorizzazione Generale. Il Cliente conferisce a Servereasy un'autorizzazione generale a ricorrere a ulteriori responsabili del trattamento (Sub-Responsabili) per l'esecuzione di specifiche attività strumentali all'erogazione del Servizio (es. fornitori di connettività, licenze software, servizi di mitigazione DDoS), senza necessità di approvazione preventiva.

5.2 Obblighi “a cascata”. Servereasy si impegna a stipulare con ciascun Sub-Responsabile un accordo vincolante che imponga a quest'ultimo obblighi equivalenti in materia di protezione dei dati a quelli previsti dal presente DPA. Servereasy conserverà nei confronti del Cliente l'intera responsabilità per l'adempimento degli obblighi del Sub-Responsabile.

5.3 Modifiche e Diritto di Opposizione. Servereasy informerà il Cliente (tramite email/Punto di Contatto o avviso sul Sito Web/Area Clienti) di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di Sub-Responsabili. Il Cliente avrà 15 (quindici) giorni di tempo per opporsi per fondati motivi privacy, specificando nel dettaglio il motivo dell'opposizione; in caso di opposizione non superabile, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal contratto senza penali.

5.4 Lista dei Sub-Responsabili Autorizzati. Il Cliente prende atto che la lista pubblicata al momento della sottoscrizione del Contratto costituisce autorizzazione già concessa per i soggetti ivi indicati.

5.5 Fornitori di Servizi Accessori. Non costituiscono Sub-Responsabili ai fini del presente DPA i soggetti terzi cui Servereasy ricorre per prestazioni accessorie che non comportino alcun accesso, anche potenziale, a dati personali del Cliente, quali, a titolo esemplificativo, servizi di spedizione, smaltimento rifiuti, vigilanza fisica dei locali e servizi di pulizia.

6. Cancellazione e Restituzione dei Dati

6.1 Durata della conservazione ed eccezioni. Le Parti si danno atto che alla cessazione del Contratto, i dati sui sistemi (Contenuti) saranno cancellati, mentre i dati contrattuali o di sicurezza (dati anagrafici, fiscali, i log di tracciamento delle operazioni, la documentazione contrattuale e i documenti raccolti per finalità di verifica dell'identità e sicurezza) saranno conservati in base ad obblighi legali o legittimo interesse del Fornitore consistente nella necessità di conservare prova del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali e delle verifiche di sicurezza effettuate, al fine di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria. Saranno altresì conservati i LOG di sistema ai fini probatori ai sensi dell'Art. 13.3 delle CGS, I tempi di conservazione dipendono dalla base giuridica applicabile come specificato nell'Informativa presente sul Sito Web. Come stabilito all'Art. 15.3 delle CGS, tale conservazione non si applica ai contenuti ospitati nei servizi Unmanaged.

6.1.1 Il termine di conservazione potrebbe essere aumentato per un periodo necessario alla rotazione dei backup infrastrutturali, comunque non superiore a 30 giorni.

6.2 Esportazione a Cura del Cliente. È onere esclusivo del Cliente, prima della naturale scadenza o dell'efficacia della risoluzione/recesso del Contratto, provvedere in totale autonomia all'esportazione (download) di tutti i dati personali e dei contenuti ospitati sull'infrastruttura.

6.3 Cancellazione Sicura. Alla cessazione del Servizio, per qualsiasi causa intervenuta (inclusa la risoluzione per morosità), Servereasy provvederà alla **cancellazione sicura e irreversibile** di tutti i dati del Cliente e alla formattazione/riallocazione delle risorse logiche e fisiche, senza necessità di ulteriore preavviso.

7. Luogo del Trattamento e Trasferimento Extra SEE

7.1 Luogo del trattamento. I dati sono trattati presso la sede del Fornitore i VHS e presso i Data Center. Sia la sede che i Data Center si trovano nel SEE (Spazio Economico Europeo). Il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare le sedi di trattamento dei dati se necessario. Le informazioni sulla localizzazione dei Data Center sono disponibili sul Sito Web.

7.2 Trasferimento Extra SEE. Il Fornitore non trasferirà i Dati Personali al di fuori dello SEE se non in accordo con il Cliente o a seguito di richiesta del Cliente, anche eventualmente effettuata tramite le impostazioni del Servizio (es. utilizzo di servizi di analytics). L'eventuale trasferimento di dati personali al di fuori del SEE è ammesso a condizione che il paese di destinazione garantisca un livello di protezione adeguato oppure esistano specifiche decisioni di adeguatezza emanate dalla Commissione europea o clausole contrattuali utilizzate dal Cliente.

7.2.1 Qualora un servizio selezionato dal Cliente implichi un trasferimento di dati al di fuori dello SEE, e ciò comporti la sottoscrizione di apposita clausola o DPA con il servizio in questione, tale sottoscrizione dovrà essere operata dal Cliente quale Titolare del suo trattamento.

7.2.2 Il Fornitore si riserva il diritto di stipulare Clausole Contrattuali Standard (SCC) con l'importatore dei dati per consentire il trasferimento dei dati personali qualora il Cliente comunichi espressamente l'intenzione di avviare trasferimenti con paesi al di fuori del SEE autorizzandolo a stipulare le Clausole con l'importatore dei dati e dichiarando di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie.

8. Assistenza al Cliente

8.1. Servereasy fornirà ragionevole assistenza al Cliente nell'ottemperare alle richieste degli Interessati e nel rendere disponibili informazioni utili per consentire al Cliente ad ottemperare ai suoi obblighi legali (es. effettuazione di valutazioni di impatto). In tal caso Servereasy renderà disponibili informazioni di carattere generale in base al Servizio, quali le informazioni contenute nel Contratto e nei DPA relative ai Servizi interessati.

8.2 Qualora le persone Interessate esercitino i propri diritti presso il Responsabile del trattamento presentandogli la relativa richiesta, questi inoltrerà tempestivamente la richiesta al Titolare tramite il Punto di Contatto indicato in sede di stipula del Contratto.

8.2. Assistenza specialistica su richiesta. Qualora il Cliente richieda attività di assistenza personalizzate che esulano dalla gestione ordinaria del servizio, queste saranno considerate prestazioni specialistiche a pagamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in questa categoria:

- estrazione personalizzata di log per finalità di indagine o audit;
- attività di analisi forense o di ricerca dati su richiesta specifica del Cliente;
- recupero selettivo di dati da sistemi di backup per finalità diverse dal ripristino di emergenza del servizio;
- supporto tecnico avanzato per la gestione di incidenti di sicurezza interni al Cliente.

8.2.1 Corrispettivo e procedura. Per le attività di cui al punto 8.2, Servereasy, previa analisi di fattibilità, provvederà a inviare al Cliente un preventivo di spesa basato sulle tariffe orarie in vigore per l'assistenza sistemistica avanzata. L'attività verrà erogata solo a seguito di accettazione scritta del preventivo da parte del Cliente. Il Cliente si impegna a saldare il corrispettivo secondo le modalità indicate nel preventivo stesso.

9 Verifiche e Controlli (Audit)

9.1 Audit Interni. Servereasy effettua periodicamente audit interni di sicurezza sui propri sistemi e ambienti di elaborazione, incluse le sedi fisiche di trattamento dei Dati Personali, in conformità agli standard ISO 27001:2022 per cui è certificata. I relativi report costituiscono informazioni riservate di Servereasy. Su richiesta scritta del Cliente, Servereasy metterà a disposizione, entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, una versione dei report depurata delle informazioni commercialmente sensibili o relative a terzi, sufficiente a consentire al Cliente di verificare la conformità di Servereasy agli obblighi di sicurezza previsti dal presente DPA e dall'art. 32 del GDPR.

9.2 Primato della Verifica Documentale. Il diritto di verifica del Cliente sarà esercitato in via prioritaria attraverso l'esame dei report e delle certificazioni di cui agli Artt. 9.1 e 9.9. Il ricorso all'audit indipendente di cui all'Art. 9.3 è ammesso qualora la documentazione messa a disposizione da Servereasy non sia sufficiente a dimostrare la conformità agli obblighi previsti dal presente DPA, ovvero qualora il Cliente abbia fondati e documentati motivi per ritenere che tale conformità non sussista.

9.3 Diritto di Audit Indipendente. Ricorrendo le condizioni di cui all'Art. 9.2, il Cliente ha il diritto di effettuare, o far effettuare da revisori esterni da esso incaricati, audit indipendenti volti a verificare la conformità di Servereasy agli obblighi previsti dal presente DPA e dalla normativa applicabile. Gli audit indipendenti potranno essere effettuati non più di una volta per anno solare, salvo il caso di fondato sospetto di violazione grave o di data breach in corso o accertato, nel qual caso potrà essere richiesto un audit straordinario. I revisori esterni devono essere preventivamente vincolati da idonei obblighi di riservatezza almeno equivalenti a quelli previsti dall'Art. 14 delle CGS.

9.4 Procedura di Richiesta e Pianificazione. Il Cliente dovrà inviare a Servereasy, tramite PEC o ticket autenticato, una richiesta scritta e motivata con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di inizio dell'audit.

9.4.1 Entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della richiesta, le Parti concorderanno per iscritto: (i) le date e la durata dell'audit; (ii) l'ambito e le tipologie di controllo; (iii) i nominativi dei revisori; (iv) i vincoli di riservatezza applicabili; (v) i costi a carico del Cliente ai sensi dell'Art. 9.6.

9.4.2 In caso di mancato accordo entro il suddetto termine, le Parti si impegnano a ricorrere a un mediatore tecnico indipendente concordato, prima di adire le vie legali.

9.5 Opposizione ai Revisori Esterni. Servereasy potrà opporsi per iscritto, entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione dei nominativi, alla nomina di revisori esterni che ricadano nelle seguenti categorie oggettive: (i) soggetti che svolgano attività concorrente a quella di Servereasy; (ii) soggetti privi di adeguate competenze tecniche documentabili in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati; (iii) soggetti che si trovino in conflitto di interessi rispetto alle Parti.

L'opposizione dovrà essere motivata per iscritto con riferimento alle categorie sopra indicate. In caso di opposizione, il Cliente provvederà alla nomina di un revisore alternativo o condurrà la verifica con proprio personale interno qualificato.

9.6 Costi dell'Audit. I costi sostenuti da Servereasy per supportare le attività di audit (inclusi, a titolo esemplificativo, il tempo del personale tecnico coinvolto, la predisposizione della documentazione e l'eventuale sospensione programmata di attività operative) saranno comunicati al Cliente in forma di preventivo prima dell'avvio delle attività e dovranno essere accettati per iscritto dal Cliente. Il pagamento avverrà entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura da parte di Servereasy. Restano in ogni caso a carico esclusivo del Cliente i costi delle attività commissionate a revisori terzi. Non sono addebitabili al Cliente i costi relativi ad audit che abbiano accertato una violazione grave degli obblighi di Servereasy ai sensi del presente DPA.

9.7 Modalità di Svolgimento. Le attività di audit devono essere condotte in modo da non interferire irragionevolmente con le operazioni aziendali di Servereasy. A tal fine: (i) l'accesso fisico alle infrastrutture sarà limitato alle aree strettamente pertinenti all'oggetto dell'audit; (ii) le attività di verifica si svolgeranno negli orari concordati; (iii) il numero di revisori presenti contemporaneamente sarà limitato a quanto strettamente necessario; (iv) non potranno essere

effettuati test di vulnerabilità o penetration test sull'infrastruttura di produzione senza preventivo accordo scritto con Servereasy.

9.8 Audit presso Sub-Responsabili. Le attività di verifica che coinvolgano Sub-Responsabili di cui all'Art. 5 del presente DPA saranno condotte nel rispetto delle politiche di accesso e sicurezza di ciascun Sub-Responsabile. Servereasy si impegna a facilitare, nei limiti del proprio potere contrattuale, l'esercizio del diritto di audit del Cliente presso i Sub-Responsabili, anche trasmettendo a questi ultimi le richieste di audit del Cliente o mettendo a disposizione i report di audit effettuati da Servereasy presso i medesimi.

9.9 Certificazioni e Codici di Condotta come Prova di Conformità. Servereasy potrà dimostrare la propria conformità agli obblighi di sicurezza e protezione dei dati previsti dal presente DPA mediante: (i) certificazioni rilasciate da organismi accreditati ai sensi dell'art. 42 del GDPR; (ii) adesione a codici di condotta approvati ai sensi dell'art. 40 del GDPR; (iii) certificazioni equivalenti riconosciute a livello internazionale (es. ISO 27001, SOC 2 Type II). La produzione di tali certificazioni aggiornate soddisfa il diritto di verifica del Cliente ai sensi dell'Art. 9.2, salvo che il Cliente dimostri fondati motivi per ritenere che la certificazione non rifletta la situazione attuale dei sistemi di Servereasy.

10 Disposizioni Finali del DPA

10.1 Prevalenza del DPA in Materia di Protezione dei Dati. In caso di conflitto o incompatibilità tra le previsioni del presente DPA e quelle delle CGS, dello SLA o di qualsiasi altro documento contrattuale intercorso tra le Parti, le disposizioni del presente DPA prevarranno esclusivamente con riferimento alle materie attinenti al trattamento e alla protezione dei dati personali, in conformità a quanto richiesto dall'art. 28 del Regolamento UE 2016/679. Per tutte le materie estranee alla protezione dei dati personali, rimane ferma la gerarchia contrattuale stabilita all'Art. 2.3 delle CGS.

10.2 Normativa Applicabile e Clausola di Adeguamento Dinamico. Il presente DPA è regolato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), dal D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, dalla Direttiva NIS2 (UE 2022/2555) e da ogni altra norma europea o nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali e sicurezza delle reti. Le Parti si impegnano a rispettare la normativa applicabile in materia di protezione dei dati e ad adeguare il presente DPA, mediante accordo scritto, qualora modifiche normative o provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali rendano necessaria una revisione delle previsioni ivi contenute. Nelle more di tale adeguamento, le disposizioni normative sopravvenute si intendono automaticamente integrate nel presente DPA in sostituzione o in aggiunta alle clausole incompatibili.