



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZI

Condizioni generali di contratto per tutti i servizi
cloud, web, hosting, housing e outsourcing valide
per il circuito Data Center 00GATE



EXE.IT Srl Sb



EXE.IT Srl Sb
Via Meucci 24/i/2 - Castel San Pietro Terme
40024 - (BO) - Italy - P.Iva/C.F.: IT03832610376
REA: BO - 318751 - Cap. Soc. iv.: 260.000 €

Tel.: +39.05199.23611 - Fax: +39.05199.14304 - E-mail: info@exe.it - Web: www.exe.it

Ns. Rif. 032436

Modifiche e revisioni

Ver./Rev.	Data	Descrizione della modifica	Responsabile
1.1	31/01/2021	Revisione Art. 1, 10, 11, 12	Leandro Rubbini
1.0	31/12/2020	Revisione generale del documento. Accorpamento condizioni generali servizi in documento unico.	Paolo Pierno
0.9	22/04/2020	Revisione generale del documento	Leandro Rubbini
0.8	16/01/2019	Revisione generale del documento	Gianni Capra
0.7	31/12/2018	Revisione generale del documento	Gianni Capra
0.6	31/12/2017	Revisione generale del documento	Gianni Capra



Sommario

1. Disposizioni di carattere generale e definizioni	3
2. Oggetto dell'accordo.....	4
3. Modalità della fornitura	4
4. Garanzia di risultato.....	4
5. Responsabilità dei dati	5
6. Assistenza tecnica e manutenzione.....	5
7. Durata e termini.....	5
8. Recesso unilaterale.....	6
9. Corrispettivi economici.....	6
10. Sospensione del servizio.....	6
11. Foro competente - controversie.....	7
12. Calendario lavorativo del Fornitore	7
13. Responsabilità del Cliente.....	7
14. Decorrenza dei termini e clausola di ripensamento.....	8
15. Limitazioni di responsabilità del Fornitore.....	8
16. Trattamento dei dati personali.....	9

1. Disposizioni di carattere generale e definizioni

La fornitura di servizi cloud, web, hosting, housing e outsourcing di seguito indicati come Servizi (o Servizio) è disciplinata in questo documento detto Contratto. Le parti che convengono e dichiarano di sottoporsi alle norme contrattuali ed alle terminologie ivi indicate, verranno in seguito denominate come Cliente, persona fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, ovvero il soggetto che promuove il processo di sottoscrizione del presente contratto al fine di utilizzare i Servizi predisposti dal Fornitore (di seguito indicato EXE.IT S.r.l. SB) inteso come il soggetto erogatore dei servizi di cui all'accordo, giuridicamente individuato nella EXE.IT S.r.l. SB con sede legale in Castel San Pietro Terme (BO) alla Via Antonio Meucci, 24/i/2, CAP 40024, Partita IVA e Codice Fiscale IT03832610376, proponente il presente accordo di fornitura di servizi. Per brevità, Cliente e Fornitore saranno di seguito individuati come Parti. Nel seguito del Contratto o in offerta o nella scheda tecnica si farà riferimento ad alcune denominazioni tecniche o di uso comune, in particolare:

- **HOSTING WEB:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non esclusiva e con caratteristiche predefinite non modificabili da parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare un sito internet con tutte le funzionalità concordate;
- **HOSTING NAV:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non esclusiva e con caratteristiche predefinite non modificabili da parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per l'utilizzo di software per l'amministrazione delle risorse aziendali (nello specifico ERP o gestionale Microsoft Dynamics NAV) con tutte le funzionalità concordate;
- **HOSTING EXCHANGE / EXCHANGE ONLINE:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non esclusiva e con caratteristiche predefinite non modificabili da parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per l'uso di caselle di posta elettronica (nello specifico Microsoft Exchange Server) con tutte le funzionalità concordate;
- **CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non necessariamente esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili o meno da parte del Cliente (autonomamente o su richiesta, in funzione del Servizio), tipicamente, ma non in via esclusiva, mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa interoperanti;
- **CLOUD BACKUP / BAAS:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non necessariamente esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili o meno da parte del Cliente (autonomamente o su richiesta, in funzione del Servizio), tipicamente, ma non in via esclusiva, mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie ad effettuare salvataggio dati, backup, con politiche prestabilite o modificate di volta in volta dal Cliente, volte alla salvaguardia dei suoi dati;
- **DEDICATED HOSTING WEB:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma esclusiva e con caratteristiche predefinite non modificabili da parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare un sito internet con tutte le funzionalità concordate;
- **DEDICATED HOSTING NAV:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili da parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per l'utilizzo di software per l'amministrazione delle risorse aziendali (nello specifico ERP o gestionale Microsoft Dynamics NAV) con tutte le funzionalità concordate;
- **DEDICATED HOSTING EXCHANGE / DEDICATED EXCHANGE ONLINE:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili da parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per l'uso di caselle di posta elettronica (nello specifico Microsoft Exchange Server) con tutte le funzionalità concordate;
- **DATA PROTECTION / DPAAS:** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non necessariamente esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili o meno da parte del Cliente (autonomamente o su richiesta, in funzione del Servizio), tipicamente, ma non in via esclusiva, mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie ad effettuare salvataggio dati in varie forme e con varie tecniche quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: export database, transaction logs, etc; con politiche prestabilite e/o modificate di volta in volta dal Cliente, volte alla salvaguardia dei suoi dati;
- **OUTSOURCING / ITAAS :** Esternalizzazione dei servizi IT e dell'infrastruttura CED del Cliente presso un Data Center esterno, con predisposizione di risorse fisico/logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non esclusiva e con caratteristiche predefinite in offerta non modificabili da parte del Cliente; tipicamente tutta la gestione hardware e software del Cliente viene trasferita al Fornitore, il quale mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare la propria attività o parte di essa, secondo le funzionalità concordate;

- **HOUSING o COLOCATION:** Il Fornitore concede al Cliente uno spazio fisico in locazione, generalmente all'interno di appositi armadi detti rack, dove installare server, storage o in generale apparati, di proprietà del Cliente. Gli apparati vengono ospitati in webfarm o Data Center in cui si garantisce un'attenta gestione degli aspetti hardware, software ed infrastrutturali. In pratica, mediante un servizio di housing (anche detto colocation) il Cliente, proprietario degli apparati trasferisce fisicamente questi ultimi presso il Fornitore che svolgerà le classiche attività sistemistiche facenti parte del servizio di locazione dell'infrastruttura;
- **VPS:** Predisposizione di risorse logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili da parte del Cliente, tipicamente, ma non in via esclusiva, mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa interoperanti. Con Virtual Private Server (comunemente VPS) ci si riferisce ad una singola istanza di un sistema operativo che viene eseguito in ambiente virtuale. Più VPS possono essere eseguiti contemporaneamente sullo stesso hardware (host computer) e, in base alle diverse implementazioni dell'hypervisor, possono essere migrati (in alcuni casi anche senza interruzione del servizio) su un differente host. Questa tecnica consente di ospitare più sistemi in esecuzione, anche con sistemi operativi differenti, sullo stesso hardware potendo risparmiare sui costi delle infrastrutture. Esistono numerose modalità di implementazione dei VPS, che corrispondono ad altrettante tecniche di virtualizzazione. Nelle principali implementazioni di virtualizzazione i VPS sono eseguiti in assoluta indipendenza: i processi di un contenitore logico non sono accessibili per gli altri, così pure per il filesystem. A seconda dell'implementazione dell'hypervisor e delle politiche impostate i singoli VPS possono disporre di quantità di risorse (processori, memoria, spazio sul disco, velocità di comunicazione su ethernet) fisse o variabili, o impiegare un sistema intermedio con quote di differenti livelli (periodo di basso utilizzo del sistema, periodo di sovraccarico);
- **VDC / IAAS:** Predisposizione di risorse logiche da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma esclusiva e con caratteristiche predefinite modificabili da parte del Cliente, tipicamente, ma non in via esclusiva, mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa interoperanti. Con Virtual Data Center o Infrastructure as a Service (comunemente VDC o IaaS) ci si riferisce ad un pool di risorse logiche ed a strumenti di amministrazione in grado di rendere il Cliente autonomo nella gestione di più VPS da esso create e condotte;
- **DOMINIO (NOME A DOMINIO):** Registrazione di un nome mnemonico atto ad individuare univocamente una risorsa IP nella rete, il Fornitore esegue, salvo diversa indicazione, i servizi di registrazione e/o trasferimento di tale nome curandone le procedure per conto del Cliente;

2. Oggetto dell'accordo

Il Fornitore propone al Cliente la stipula delle condizioni che consentono allo stesso di usufruire dei Servizi richiesti con le caratteristiche e le prestazioni definite dalla tipologia prescelta così come riportato nella scheda tecnica del prodotto e/o in offerta. E' consentito il trasferimento a terzi, totale o parziale, definito Rivendita dei Servizi oggetto del presente accordo fatte salve le responsabilità e le limitazioni stabilite. Ogni prestazione definita accessoria al Servizio di cui all'oggetto del Contratto, eventualmente richiesta dal Cliente anche in momenti successivi alla stipula è sottoposta alle condizioni del presente accordo e viene considerata come componente solida del servizio. Lo schema contrattuale applicabile sarà quello della locazione di cose ovvero della licenza d'uso, per cui il Cliente non acquisirà mai la proprietà dei Servizi resi con l'esclusione da questa clausola degli effetti derivanti dalle eventuali procedure di registrazione del nome a dominio per le quali il Fornitore opera in regime di mandato.

3. Modalità della fornitura

La fornitura avviene secondo le formule individuate all'Art.1. Le presenti condizioni generali sono applicabili a tutti i Servizi attivati anche successivamente al primo periodo di validità. Tali Servizi saranno erogati alle condizioni indicate nella loro scheda descrittiva e/o in offerta e/o scheda tecnica e saranno ricompresi nelle condizioni generali di questo accordo. I singoli Servizi verranno attivati e disattivati seguendo le procedure previste, ove non indicate, si farà riferimento alle prescrizioni generali di recesso dell'Art. 8 del presente documento.

4. Garanzia di risultato

Il Fornitore s'impegna ad erogare i Servizi con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del prodotto e/o in offerta e/o nella scheda tecnica alla data dell'attivazione del prodotto o Servizio medesimo; fatta salva la necessità di

procedere ad aggiornamenti hardware e/o software in base a circostanze contingenti. Garantisce altresì una continuità di servizio (trattata specificatamente nel documento Service Level Agreement), che viene indicata in offerta e/o scheda tecnica o in linea generale pubblicata su apposita pagina del sito internet del Fornitore (<https://www.exe.it>). In caso di contestazioni nel merito si riconosce applicabile la procedura descritta all'Art. 11; in ogni caso, in relazione agli alti tassi di tecnologia utilizzati nei Servizi erogati dal Fornitore, la stessa assume esclusivamente un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

5. Responsabilità dei dati

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati inseriti nella parte di memoria stabile e/o volatile a lui riservata dal Fornitore e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta di esentare il Fornitore da qualsiasi responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e/o elaborazione e/o dalla diffusione, anche parziale, di dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore non espressamente forniti dal Fornitore e sarà tenuto a manlevare il Fornitore da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni, così come da eventuali violazioni effettuate dal Cliente e connesse all'utilizzazione in qualunque modo del NOME A DOMINIO così come sopra specificato.

6. Assistenza tecnica e manutenzione

Il Fornitore provvede all'assistenza tecnica hardware e software limitatamente alla propria infrastruttura ed ai Servizi di base citati in offerta e/o scheda tecnica, non rientrano negli oneri del presente accordo interventi effettuati sulle apparecchiature causati o inerenti anomalie direttamente imputabili ad imperizia del Cliente. Si esclude pertanto, salvo diverso ed esplicito accordo, ogni forma di assistenza tecnica al Cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate alla funzionalità del Servizio offerto e/o indicate nella scheda tecnica del prodotto e/o in offerta e comunque direttamente riconducibili ai Servizi resi dal Fornitore. Il supporto di assistenza tecnica, qualora previsto, è esplicitamente indicato in offerta e/o nella scheda tecnica, nella modalità concordata e sottoscritta dal Cliente.

7. Durata e termini

Il presente accordo e quindi l'obbligo a rispettare tutte le presenti clausole ha effetto dalla data di stipulazione, con durata e decorrenza come indicato in offerta e/o nella scheda tecnica; in mancanza di tali indicazioni, la durata è da intendersi indeterminata. La durata è pertanto indeterminata, oppure indicata in offerta e/o nella scheda tecnica, a meno che una delle Parti non provveda ad effettuare comunicazione di disdetta, a mezzo Raccomandata A/R ovvero PEC o altro mezzo di comunicazione, anche elettronico, purché assistito da conferma del Fornitore, con un anticipo di 20 giorni lavorativi (calendario lavorativo del Fornitore) sulla data di cessazione richiesta. I singoli Servizi vengono definiti, attivati o cessati a seguito di indicazione in tal senso da parte del Cliente. Tutti i servizi, salvo diversa indicazione, si intendono a rinnovo automatico, salvo differenti indicazioni in offerta e/o scheda tecnica per le quali, in prossimità della scadenza sarà sottoposta dal Fornitore una proposta di rinnovo. Il mancato pagamento da parte del Cliente di ogni corrispettivo pattuito e nella modalità concordata, autorizza il Fornitore alla totale o parziale sospensione immediata del Servizio, e, a decorrere dal 25° (venticinquesimo) giorno di ritardo, alla fatturazione di una penale pari allo 0,5% dell'importo insoluto per ogni giorno di ritardo sulla data di scadenza. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare al Fornitore quanto dovuto anche in caso di interruzione del Servizio per mancato pagamento. Resta esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità del Fornitore per la sospensione del servizio e quindi per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente o danni da egli eventualmente subiti. Il Fornitore avrà il diritto di recedere dal presente accordo in qualunque momento, sospendendo il Servizio. In tale caso sarà obbligato esclusivamente alla restituzione al Cliente del rateo del prezzo del Servizio corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale del periodo cui fa riferimento la rata di competenza, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità del Fornitore per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente nel periodo residuo. Il Cliente conviene che qualsiasi accesso ai sistemi di proprietà del Fornitore o di partner del Fornitore, sia dislocati in WebFarm e/o Data Center del Fornitore, sia dislocati c/o la sede del Cliente o a propri sistemi hardware o software tramite WebFarm e/o Data Center del Fornitore o tramite apparecchiature di proprietà del Fornitore o di partners del Fornitore costituisce accettazione dei termini e delle condizioni descritte in questo accordo. Se il Cliente è una società, un ente o comunque non è una singola persona fisica, il termine "Cliente" include, oltre alla società medesima, tutti gli impiegati, gli agenti o rappresentanti della stessa che accedono detto sistema, e tutti costoro saranno unitamente e solidalmente vincolati assieme alla società ai termini ed alle condizioni di questo accordo. Le presenti condizioni generali hanno per oggetto

le norme per l'abbonamento al Servizio fornito dal Fornitore e le condizioni con cui il Fornitore mette a disposizione, a fronte del corrispettivo pattuito.

8. Recesso unilaterale

Qualora il Cliente, in mancanza di motivazioni reali e segnalate al Fornitore a mezzo e-mail e/o ticket, receda dal presente accordo prima dello scadere dei Servizi collegati rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica di pertinenza anche per il periodo di Servizio non goduto a titolo di penale rescissoria qualora sia esplicitamente prevista una durata, fatte salve diverse indicazioni esplicitate in offerta. Il Fornitore si riserva la possibilità di interrompere il Servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di gravi inadempienze tecniche, di condotta o economiche da parte del Cliente. Il Fornitore è tenuto a preavvisare, con un anticipo di 15 giorni sulla scadenza del contratto il Cliente qualora, in assenza di difetti di condotta da parte del Cliente, non sia più in grado, ovvero non intenda mantenere attivo il presente accordo al termine della sua scadenza naturale.

9. Corrispettivi economici

Il Cliente è tenuto a corrispondere gli oneri economici a canone nelle modalità previste dalla tipologia del Servizio e indicate nella richiesta di prestazione (offerta e/o scheda tecnica), a presentazione di fattura commerciale ed entro la data indicata sulla medesima ovvero in via anticipata nei casi previsti. Il Cliente riconosce legittimo l'eventuale addebito in fattura di spese di incasso e di comunicazione. E' possibile, su alcuni Servizi, che per un periodo contrattuale non siano previsti corrispettivi economici. E' a carico del Cliente accertarsi della regolarità della propria posizione economica nei confronti del Fornitore. Al Fornitore è riconosciuta la facoltà di variare i prezzi in aumento nell'ambito dell'incremento dell'indice FOI predisposto dall'ISTAT.

10. Sospensione del servizio

In aggiunta alle ipotesi previste nelle clausole delle presenti condizioni generali di contratto, il Fornitore ha la facoltà di sospendere e/o interrompere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio qualora sussista una delle seguenti fattispecie:

- a. qualora il Fornitore, a suo insindacabile giudizio, abbia motivo di ritenere che il Cliente abbia violato le disposizioni contenute nel presente accordo;
- b. il Cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati e i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza;
- c. il Cliente si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici del Fornitore o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione dal Fornitore al Cliente;
- d. il Cliente costituisce una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da arrecare danno al Fornitore;
- e. in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio dipendenti da caso fortuito o forza maggiore nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;
- f. in caso di guasti e/o malfunzionamenti degli apparati hardware e dei sistemi software, siano essi di proprietà del Fornitore o dei suoi fornitori, o in caso di attività e/o inerzia di questi ultimi o a causa delle apparecchiature di proprietà del Cliente;
- g. qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- h. in caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo per la rete e/o per le persone;
- i. qualora il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, oppure che presentino delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone. Il Fornitore potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. In caso di inerzia del Cliente il Fornitore provvederà ad addebitare al Cliente il costo della sostituzione o riparazione effettuata;
- j. il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste del Fornitore e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- k. vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da Terzi non autorizzati;

- l. il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativo e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'Infrastruttura fisica/virtuale predisposto da parte del Fornitore a beneficio del Cliente;
- m. qualora la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria. In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione del Fornitore per il risarcimento del danno;
- n. qualora si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio del Fornitore, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando il Fornitore, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;

Il Cliente prende atto ed accetta che durante la sospensione del Servizio, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura fisica/virtuale. Il Cliente prende atto ed accetta che, in tutti i casi sopra elencati, e in ogni caso in cui si manifesti una sospensione e/o interruzione del Servizio, anche non dipendente da fatti riconducibili al Fornitore, quest'ultimo non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente o di chiunque altro per la mancata disponibilità del Servizio, non garantendo comunque la continuità del Servizio, l'integrità dei dati memorizzati o inviati attraverso il sistema del Fornitore e/o attraverso internet. Il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di risarcimento danni, di rimborso o di indennizzo nei confronti del Fornitore per la sospensione o l'interruzione del Servizio verificatasi e la solleva, ora per allora, da qualsiasi responsabilità in proposito. Qualora la sospensione del Servizio sia conseguente ai commi 10.a, 10.b il Fornitore si riserva la possibilità di estendere gli effetti della sospensione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali distinti dal presente, regolarmente costituiti ed in essere con il Cliente. Per "sospensione" o "cessazione" dei Servizi si intende l'impossibilità totale - rispettivamente temporanea o definitiva - di usufruire dei Servizi oggetto del presente contratto attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazioni. La "sospensione" o "cessazione" del servizio non comporterà automaticamente la distruzione immediata del materiale o dati eventualmente presente nei Servizi di cui all'Art.1, materiale delle cui copie di backup il Cliente è in ogni caso responsabile; decorso il termine di giorni 15 dalla data di sospensione e/o cessazione del Servizio il materiale sarà comunque distrutto. Alcuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal Cliente nei confronti del Fornitore a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

11. Foro competente - controversie

Ogni controversia che dovesse sorgere in ordine alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, in quanto non risolta in via bonaria tra le parti, sarà di competenza esclusiva dei Giudici del Foro di Bologna.

12. Calendario lavorativo del Fornitore

Il calendario lavorativo del Fornitore s'intende dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00; sono quindi esclusi tutti i weekend, le festività, le due settimane centrali di agosto, le due settimane che vanno dal 24/12 al 06/01; in questi periodi è possibile stipulare contratti di assistenza specifici che vengono definiti in offerta e/o scheda tecnica. Durante le due settimane centrali di agosto e le due settimane che vanno dal 24/12 al 06/01 sono garantiti, dal nostro personale tecnico, il monitoraggio dell'infrastruttura fisica/virtuale dei Data Center del Fornitore, gli interventi in caso di fermo e più in generale gli SLA relativi ai Servizi erogati dai Data Center del Fornitore.

13. Responsabilità del Cliente

- a. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso all'interno del proprio spazio di archiviazione fisico/logico è originale, eccetto materiali protetti da diritto di autore che vengano immessi con il permesso scritto del titolare del diritto, e con l'obbligo di citare la fonte;
- b. Il Cliente garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce ad alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto legale o consuetudinario di terzi;
- c. Il Cliente prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi del Fornitore per corrispondenza o pubblicazioni contro la morale e l'ordine pubblico, o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a chicchessia, e di tentare di sorprendere il segreto di messaggi privati;
- d. E' comunque esplicitamente vietato servirsi del Fornitore per contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;

- e. In caso di contravvenzione ai suesposti divieti il Fornitore sospenderà il Servizio senza per questo essere tenuto a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette contravvenzioni.
- f. Il Cliente è tenuto a seguire le istruzioni di configurazione (comprese le impostazioni di rete) indicate dal Fornitore, senza poterle modificare in alcun modo ed in specifico a fornire un account amministrativo riservato al Fornitore;
- g. Il Cliente si vincola esplicitamente a non utilizzare le informazioni che appaiono nei sistemi collegati al Fornitore per qualsivoglia fine illegale od improprio;
- h. Il Cliente conviene di indennizzare il Fornitore e di mantenerlo indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, ivi incluse spese legali che dovessero derivare da qualsivoglia infrazione a queste dichiarazioni e garanzie rilasciate dal Cliente medesimo;
- i. Il Sistema messo a disposizione, qualora preveda per sua natura l'impostazione e l'utilizzo di una password, deve essere utilizzato mediante l'impostazione di una password efficace e sicura, la quale deve essere conservata ad esclusivo carico del Cliente con la massima riservatezza e non essere comunicata a terzi;
- j. Il Cliente si impegna a notificare immediatamente al Fornitore l'eventuale furto, smarrimento o perdita della riservatezza esclusiva della password, non appena venutone a conoscenza, e rimane comunque responsabile sino al momento della notifica di detto furto, smarrimento o perdita di riservatezza;
- k. Qualora il Cliente utilizzasse il sistema a scopo di rivendere il servizio ad altri, tale rivendita dovrà avvenire solo in parte ed è esclusa qualunque forma di responsabilità del Fornitore nei confronti dei clienti terzi, i quali non potranno richiedere assistenza o servizi direttamente al Fornitore, in quanto quest'ultimo riconosce come interlocutore soltanto il firmatario del presente contratto;
- l. Cliente si impegna a notificare tempestivamente qualsiasi variazione anagrafica e/o fiscale che lo riguardi oltre che qualsiasi riferimento utile alla gestione del rapporto con il Fornitore (nominativi, appoggio bancario).

14. Decorrenza dei termini e clausola di ripensamento

Il presente contratto avrà vigenza tra le Parti come indicato in offerta e/o scheda tecnica; la decorrenza dei singoli Servizi sarà desunta dalla disponibilità dello stesso effettuata dal Fornitore al Cliente attraverso l'attivazione del Servizio richiesto o nella modalità espressa in offerta e/o scheda tecnica. Gli eventuali Servizi sussidiari a quello principale, richiesti dopo l'attivazione del Servizio principale, decadranno automaticamente al momento della cessazione del Servizio principale. Parimenti, dal termine di cui sopra, decorrerà il termine per la c.d. "clausola di ripensamento", in applicazione del disposto del Dlgs n.185/99, che si applicherà sia ai "consumatori" nell'accezione prevista dalla legge. Il termine per l'esercizio di tale diritto è di giorni 10 dalla data di attivazione del Servizio.

15. Limitazioni di responsabilità del Fornitore

- a. Il Cliente riconosce e prende atto che l'immissione delle informazioni nello spazio storage fisico/logico a lui riservato e la conseguente diffusione delle stesse nella rete internet, mediante i Servizi del Fornitore, sono eseguite esclusivamente a proprio rischio;
- b. Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dal Fornitore e che, per la sua peculiare struttura, nessuna entità pubblica o privata e neppure il Fornitore è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo il Cliente prende atto ed accetta che alcuna responsabilità può essere imputata al Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura;
- c. Il Cliente accetta di manlevare il Fornitore per ogni azione di responsabilità che dovesse essere effettuata da Terzi relativamente a violazioni alle leggi nazionali o internazionali effettuate dal Cliente. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimenti danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare il Fornitore qualora una tale azione di responsabilità dovesse essere iniziata nei propri confronti;
- d. Resta inteso che il Fornitore non fornisce alcuna garanzia né al Cliente né a Terzi sul fatto che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari. Alcuna responsabilità potrà esserle imputata qualora la fornitura del Servizio, con le precise caratteristiche richieste dal Cliente, sia condizionata al fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornitore del Fornitore);
- e. Il Cliente, sollevando ora per allora il Fornitore da ogni relativa responsabilità, prende atto ed accetta che:
 - 1. l'utilizzo dei Servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;

2. restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti degli apparati e dei software, siano essi di proprietà del Fornitore o dei suoi fornitori;
 3. la natura stessa dei servizi Internet, in cui molte entità sono coinvolte, non consente di fornire nessuna garanzia in riferimento alla costante fruibilità del Servizio e/o sulla possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla trasmissione e ricezione di informazioni e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;
 4. l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto del Cliente, il Fornitore, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale;
 5. l'utilizzo dei servizi internet verso altri nodi della rete internet, non nella gestione del Fornitore, sarà soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore dei servizi stessi e dovrà essere svolto nel rispetto delle legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti nodi e servizi, delle legislazioni internazionali in materia, nonché con dei regolamenti di utilizzo delle reti e dei nodi interessati;
- f. Il Fornitore si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non assume alcuna responsabilità sia verso i propri Clienti sia verso Terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio determinati da cause ad esso non imputabili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
1. caso fortuito, eventi catastrofici e forza maggiore;
 2. manutenzione programmata;
 3. fatto del Terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: pubblicazione non autorizzata da parte di Terzi dei testi immessi dal Cliente in qualsiasi area di messaggistica, pubblica o privata);
 4. malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato o comunque di quelli dal medesimo utilizzati;
 5. manomissione o interventi sui Servizi o sulle apparecchiature e/o apparati eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti Terzi non autorizzati dal Fornitore;
 6. errata utilizzazione o utilizzazione non conforme del Servizio da parte del Cliente, alle presenti Condizioni Generali o alle indicazioni contenute in offerta o nel sito <http://www.exe.it>, o comunque mancati adempimenti del Cliente;
 7. guasti e malfunzionamenti degli apparati e dei software, siano essi di proprietà del Fornitore che dei suoi fornitori. Resta inteso che in tali casi il Fornitore non risponderà di alcuna perdita di dati immagazzinati negli spazi storage allocati (sistemi operativi, configurazioni, database, files in generale), così come non risponderà di alcun danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale; il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere dal Fornitore a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo. A tal proposito il Fornitore non è obbligato ad informare il Cliente circa la necessità di approntare sistemi di salvataggio e/o backup dei propri dati in strutture esterne da quelle del Fornitore. Il Fornitore dal suo canto si rende disponibile alla fornitura di soluzioni di salvataggio, backup e vaulting dei dati del Cliente, così come soluzioni di Disaster Recovery su infrastrutture esterne ai propri siti. Tali Servizi sono da considerarsi supplementari a quelli normalmente offerti dal Fornitore e disciplinati dal presente documento.
- g. Nell'ipotesi in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. e i. e si impegna a dare comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura, solo su richiesta del Cliente, - Ufficio Territoriale del Governo della Provincia competente nel luogo in cui ha sede l'appaltatore/contraente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub-appaltatore/sub-contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria previsti dalla Legge 136/2010."

16. Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore sono tutelati dagli Artt. 15, 16, 17 e 20 del GDPR 679/2016 - Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente dà il proprio consenso all'utilizzo dei propri dati personali ai fini dell'esecuzione del presente contratto anche in relazione alle attività di terzi indispensabili all'espletamento ed all'accertamento delle obbligazioni di legge. Il titolare del trattamento dei dati, del Regolamento Europeo GDPR 679/2016 è il Fornitore. Il conferimento di tutti i dati inerenti al presente contratto è strettamente collegato all'esecuzione del rapporto per cui l'eventuale mancato consenso porterà all'impossibilità di esecuzione del rapporto contrattuale. I dati personali del Cliente sono di responsabilità del Cliente stesso, la firma del presente contratto ci dà incarico come responsabile esterno del trattamento dati limitatamente alle attività oggetto del contratto. Per tutto quanto non espressamente indicato, si fa riferimento al Regolamento Europeo GDPR 679/2016.

Castel San Pietro Terme, 31/01/2021