



CLOUDITALIA®

**Offerta Cloud**  
**Condizioni Generali e SLA**



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

1. **PREMESSE** 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto Open Service IAAS (di seguito le "Condizioni") si applicano ai rapporti contrattuali tra CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI S.p.A. a Socio Unico, con sede legale in AREZZO, Via P. Calamandrei 173 (di seguito "CLOUDITALIA"), ed il CLIENTE ed hanno ad oggetto la fornitura dei Servizi di Cloud Computing (di seguito i "Servizi" o il "Servizio") individuati nella Proposta di Contratto Open Service IAAS (di seguito anche semplicemente la "Proposta") e/o nella Proposta Tecnico Economia (di seguito anche semplicemente "PTE") specificamente formulata per il CLIENTE.

1.2 Le Condizioni, unitamente alla Proposta e/o alla PTE, alle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente richiamato e/o allegato, rappresentano il Contratto, ovvero la totalità delle pattuizioni intervenute tra le Parti in merito alla fornitura del Servizio.

1.3 Le presenti Condizioni sono documentate e periodicamente aggiornate nel sito web [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com) (o in indirizzi web da questo sito accessibili) e come tali fanno parte integrante e sostanziale del Contratto.

1.4 Laddove il CLIENTE, in aggiunta ai servizi IAAS, contrattualizzi con CLOUDITALIA altresì servizi di Fonia e/o connettività, detti servizi saranno regolati dalle Condizioni Generali di Contratto "OS - TLC" egualmente documentate nel sito web [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com) (o in indirizzi web da questo sito accessibili).

### 2. DEFINIZIONI

2.1. Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di contratto e delle singole PTE si intende per:

- "CLIENTE", la persona fisica o giuridica che per i propri scopi personali privati o imprenditoriali e professionali ha sottoscritto la Proposta di Contratto;

- "Contratto", I termini e le condizioni previste dalla Proposta e/o nella PTE e/o nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, e/o in ogni altro documento contrattuale richiamato e/o allegato. Detti documenti e/o pattuizioni vengono unitariamente qui definiti: il Contratto.

- "Data Center", struttura fisica progettata per ospitare e gestire un numero elevato di apparecchiature e infrastrutture informatiche ed i dati ivi contenuti, allo scopo di garantirne la sicurezza fisica e gestionale; CLOUDITALIA dispone di due Data Center ubicati nel territorio nazionale italiano;

- "Data Center Virtuale", infrastruttura virtuale, costituente una partizione logica del Data Center, messa a disposizione del CLIENTE e su cui lo stesso potrà allocare dati. 1.3 Le presenti Condizioni sono documentate e periodicamente aggiornate nel sito web [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com) (o in indirizzi web da questo sito accessibili) e come tali fanno parte integrante e sostanziale del Contratto.

- "Disponibilità", rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento all'interno dei parametri qualitativi concordati e con l'esclusione dei tempi previsti da contratto come non conteggiabili ed il tempo totale conteggiabile

- "File di Log", l'insieme delle registrazioni degli eventi cronologici occorsi sul singolo sistema o Piattaforma, prodotto da una opportuna funzionalità di tracciamento, memorizzato in diversi possibili formati e con tecnologie differenti;

- "Piattaforma", l'infrastruttura tecnica di proprietà di CLOUDITALIA che consente la fornitura del Servizio Cloud;

- "Parti", CLOUDITALIA e il CLIENTE indicati congiuntamente;

- "Periodo di durata minima contrattuale" arco temporale della durata di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione di ciascuno specifico Servizio di volta in volta contrattualizzato dal CLIENTE.

- "Proposta di contratto" o "Proposta di contratto Open Service" (anche semplicemente "Proposta"), documento con il quale il CLIENTE chiede formalmente a CLOUDITALIA di concludere il contratto di fornitura di Servizi;

- "Proposta Tecnico Economica" (o PTE), l'insieme delle condizioni specificamente richieste dal CLIENTE in ragione delle esigenze di servizio dallo stesso illustrate preliminarmente alla formulazione dell'offerta in modalità "non standard";

- "Service Level Agreement" (o semplicemente SLA) indica i livelli di servizio garantiti da CLOUDITALIA;

- "Servizio", le prestazioni che consentono, anche attraverso l'utilizzo di specifici pacchetti di software applicativo o di un appliance dedicato, l'utilizzo della funzionalità virtuale attraverso l'infrastruttura CLOUDITALIA. Le caratteristiche tecniche e commerciali del Servizio sono descritte nella Proposta e/o nelle PTE;

- "Termine di durata minima contrattuale" 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione di ciascuno specifico Servizio di volta in volta contrattualizzato dal CLIENTE.

2.2. I termini suindicati potranno essere utilizzati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto sia al singolare che al plurale, mantenendo comunque l'accezione indicata.

### 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il CLIENTE, richiede a CLOUDITALIA la fornitura dei Servizi mediante sottoscrizione della Proposta di Contratto Open Service e/o della PTE. La richiesta di fornitura dei Servizi dovrà essere effettuata dal soggetto che intende utilizzarli in proprio, sia nell'ipotesi in cui il soggetto sia persona fisica che persona giuridica. Tale richiesta verrà effettuata dal CLIENTE attraverso la trasmissione della Proposta e/o PTE a mezzo posta (all'indirizzo CLOUDITALIA Telecomunicazioni S.p.A. a Socio Unico, Via P. Calamandrei, 173 - 52100 AREZZO - c.a Servizio Clienti), ovvero a mezzo fax (al numero 800031133, o altro numero appositamente indicato nel sito web), o tramite invio telematico - se disponibile la modalità di richiesta via web - (accedendo al sito web [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com), alla sezione "AREA CLIENTI"), o mediante consegna ad un incaricato di CLOUDITALIA.

3.2 La Proposta, ai sensi dell'articolo 1329 Codice Civile, si considera irrevocabile per un periodo di 30 (trenta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di CLOUDITALIA.

3.3 Il CLIENTE è responsabile della veridicità delle informazioni fornite in fase di sottoscrizione della Proposta e/o della PTE e riconosce a CLOUDITALIA, nel rispetto della normativa vigente, il diritto di assumere ulteriori informazioni che si rendano necessarie ai fini dell'esecuzione del Contratto.

3.4 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di CLOUDITALIA, si intende concluso al momento dell'attivazione dei Servizi che verrà comunicata al CLIENTE con la trasmissione della cd. "Welcome Letter".

3.5. CLOUDITALIA si riserva il diritto di rifiutare la richiesta

2

**CLOUDITALIA**

Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. a Socio Unico - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IRIDEOS S.p.A.

Via P. Calamandrei 173  
52100 Arezzo Italia  
Tel. +39 0575 1944401  
[www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com)

Cod. Fiscale P.Iva 07543230960  
Capitale Sociale € 10.950.000,00 i.v.  
Registro Imprese Arezzo 07543230960  
R.E.A. AR 163079



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

della fornitura dei Servizi, nei seguenti casi:

(a) omessa o incompleta compilazione o sottoscrizione della Proposta, della PTE e/o dei documenti eventualmente da questa richiesti;

(b) il CLIENTE non ha fornito prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio e/o residenza, o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;

(c) il CLIENTE risulta civilmente incapace, o iscritto al registro dei protesti, o soggetto a procedure esecutive o concorsuali, o risulta aver subito una condanna per il reato di truffa o per reati connessi alla criminalità informatica;

(d) il CLIENTE è o è stato inadempiente, a qualsivoglia titolo, nei confronti di CLOUDITALIA; in tale eventualità CLOUDITALIA può subordinare l'accettazione della richiesta di fornitura al pagamento delle somme rimaste insolute;

(e) il CLIENTE non ha fornito, ove richiesto, le garanzie indicate nell'articolo 14;

(f) per motivi tecnico-organizzativi imputabili al CLIENTE.

3.6 In tutti i predetti casi, non imputabili a CLOUDITALIA, è esclusa sin d'ora qualsivoglia tipo di responsabilità in capo a CLOUDITALIA nei confronti del CLIENTE.

3.7. Laddove CLOUDITALIA non abbia potuto attivare i Servizi per cause imputabili al CLIENTE, ma abbia comunque sostenuto dei costi necessari all'attivazione, detti costi potranno essere, comunque, addebitati al CLIENTE.

### 4. ATTIVAZIONE - EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Fatto salvi i casi di cui all'articolo 3, commi 5 e 7, l'attivazione dei Servizi avverrà di norma entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del contratto e/o entro il termine indicato nella specifica PTE. Detti giorni devono intendersi come giornate lavorative (dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, nell'orario 08:00 – 18:00).

4.2. Qualora in fase di attivazione si dovesse verificare l'impossibilità a realizzare quanto richiesto, CLOUDITALIA proporrà al CLIENTE eventuali soluzioni alternative potenzialmente corrispondenti alle esigenze del CLIENTE, sottoponendogli quindi una nuova Proposta e/o PTE e/o Offerta Tecnica. In tal caso, il nuovo termine di 30 (trenta) giorni lavorativi per la attivazione del servizio comincerà a decorrere dalla data di accettazione della offerta alternativa proposta.

### 5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

5.1. Il CLOUD COMPUTING è un servizio di "infrastructure as a service" (di seguito anche "IaaS") consistente in un insieme di tecnologie, risorse informatiche e licenze, accessibili direttamente on-line grazie allo sviluppo delle reti di comunicazione, che permettono di memorizzare ed elaborare dati tramite l'utilizzo delle risorse e licenze distribuite e virtualizzate in rete. Il Servizio consente al CLIENTE la creazione di un Data Center Virtuale, composto da una o più macchine virtuali, mediante apposita interfaccia di gestione, con possibilità di espansione o riduzione della capacità delle stesse in tempo reale ed in ragione delle esigenze del CLIENTE medesimo all'interno delle disponibilità di risorse sottoscritte. Il CLIENTE sarà dotato di un Account per l'accesso ad un pannello di gestione che permette la modifica e il monitoraggio del Data Center, comprendente la modifica della configurazione o di altre risorse e/o licenze collegate.

### 6. DURATA, RECESSO E CESSAZIONE DEGLI EFFETTI DEL CONTRATTO.

6.1. Fatto salvo quanto diversamente previsto nella PTE, il

Contratto avrà durata di 12 mesi (12) a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. L'attivazione del Servizio sarà comunicata all'indirizzo di posta elettronica del CLIENTE con apposita "Welcome Letter".

6.2 Decorso il primo periodo di validità contrattuale, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno e, solo allo scadere del dodicesimo mese di sua vigenza, il CLIENTE potrà legittimamente esercitare il Diritto di Recesso dal Contratto previo invio di lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni rispetto alla data di efficacia dello stesso.

6.3. Nel caso in cui, viceversa, il recesso sia esercitato durante i primi dodici mesi di vigenza del contratto (da intendersi quale termine di durata minima contrattuale) il CLIENTE sarà tenuto al pagamento dei canoni e di tutto quanto contrattualmente previsto sino alla scadenza del periodo di durata minima contrattuale.

6.4. Con specifico riferimento agli apparati eventualmente forniti al CLIENTE, ai fini del calcolo del corrispettivo di recesso, si rinvia alle previsioni contenute nella PTE.

6.5. Il CLIENTE potrà recedere anche solo da una o più componenti del Servizio. In ogni caso, sarà tenuto a corrispondere a CLOUDITALIA il canone dovuto per il Servizio fino alla data di efficacia del recesso e/o comunque quanto previsto al precedente 6.3.

6.6. CLOUDITALIA potrà recedere dal contratto, in qualunque momento anche nel corso del periodo di durata minima contrattuale, previo invio di lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di efficacia dello stesso.

6.6. In caso di cessazione del Contratto, a qualsiasi causa dovuta, il CLIENTE dovrà eseguire in proprio, e su propri supporti, il salvataggio dei dati e/o delle informazioni digitali dallo stesso immesse e/o conservate nel/i proprio/i Data Center Virtuale/i, entro e non oltre la scadenza del termine di preavviso (60 giorni se a sua richiesta; 30 giorni se su istanza di Clouditalia).

Decorso tale periodo di preavviso, il CLIENTE autorizza sin d'ora espressamente CLOUDITALIA a cancellare i dati e/o le informazioni digitali eventualmente ancora residenti, conservate/i e/o allocate/i nel/i proprio/i Data Center Virtuale/i.

### 7. CARATTERISTICHE TECNICHE ED ECONOMICHE DEL SERVIZIO

7.1 Le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio saranno indicate nelle singole Proposte e/o PTE e/o altrimenti rese disponibili nell'Area Clienti del sito [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com).

### 8. ASSISTENZA TECNICA

8.1 CLOUDITALIA provvede all'assistenza tecnica hardware e software limitatamente al proprio sistema ed ai Servizi di base citati; non rientrano negli oneri del Contratto interventi effettuati sulle apparecchiature causati o inerenti ad anomalie direttamente imputabili ad imperizia del CLIENTE.

8.2 È esclusa ogni forma di assistenza tecnica al CLIENTE su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella Proposta e/o PTE e direttamente riconducibili ai servizi resi da CLOUDITALIA.

8.3 È previsto un supporto di assistenza tecnica al CLIENTE (help-desk) per tutto il periodo contrattuale di erogazione del Servizio come specificato nella descrizione dei servizi sottoscritti e/o nell'allegato 1 alle presenti Condizioni Generali

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

di Contratto avente oggetto "Service Level Agreement".

8.4. Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le richieste di assistenza relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del Contratto.

### 9. FORNITURA DI APPARATI - SICUREZZA

9.1. CLOUDITALIA fornirà eventuali apparati necessari al corretto funzionamento del servizio come descritto nella Proposta e/o PTE. Per tale prestazione il CLIENTE corrisponderà i compensi ivi espressamente indicati.

9.2. Il CLIENTE s'impegna a consentire a CLOUDITALIA, in modo rapido ed opportuno, di esercitare i diritti ed adempiere alle obbligazioni di cui al Contratto, incluso, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la consegna, l'installazione, l'ispezione, l'attivazione, la modifica, la manutenzione e la fornitura del Servizio.

9.3. CLOUDITALIA potrà fornire altresì al CLIENTE assistenza progettuale e sistemistica a fronte di espressa richiesta di quest'ultimo e previo accordo sulle condizioni e modalità delle singole prestazioni anche di natura economica che saranno meglio specificate nelle singole offerte, Proposte e/o PTE.

9.4. Qualsiasi intervento atto a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio, dovrà essere effettuato esclusivamente da CLOUDITALIA o da terzi da essa incaricati. Qualunque intervento estraneo a quelli previsti dalla Proposta e/o PTE, legitimerà CLOUDITALIA ad addebitare al CLIENTE il costo relativo all'attività effettuata.

9.5. Il CLIENTE è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione degli apparati eventualmente necessari alla erogazione del Servizio, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari. In particolare, il CLIENTE dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento. In caso di mancata o prolungata assenza di energia elettrica, CLOUDITALIA non sarà responsabile dell'eventuale indisponibilità, in tutto o in parte del Servizio fornito.

9.6. Nel caso in cui il CLIENTE intenda utilizzare Dispositivi di sua proprietà, o comunque non forniti da CLOUDITALIA, il CLIENTE si impegna ad utilizzare solo Dispositivi tecnicamente compatibili, approvati ed omologati per l'utilizzo a cui sono destinati, ai sensi della vigente legislazione e risponderà comunque di ogni danno e/o disfunzione dagli stessi provocata.

9.7. Nei casi in cui i Dispositivi del CLIENTE non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità dei Data Center o creare un rischio fisico per le persone, si applicherà la seguente procedura:

- (a) CLOUDITALIA potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a che tali apparati non siano stati adeguati;
- (b) CLOUDITALIA informerà quanto prima il CLIENTE della sospensione, specificando i motivi della stessa;
- (c) non appena il CLIENTE abbia assicurato che i predetti apparati sono stati adeguati, la fornitura del Servizio sarà ripristinata tempestivamente e ne verrà data idonea informazione.

### 10. CORRISPETTIVI, ADEGUAMENTI E VARIAZIONI

10.1 Il CLIENTE riconosce a CLOUDITALIA, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico

determinato nella Proposta e/o nella PTE.

Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

10.2 CLOUDITALIA si riserva il diritto di variare le condizioni economiche, tecniche e qualitative (SLA) riportate nella Proposta e/o nella PTE e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio e/o i nuovi SLA dandone notizia al CLIENTE con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

10.3 Qualora il CLIENTE non accettasse tali variazioni dovrà darne comunicazione scritta a CLOUDITALIA entro 15 (quindici) giorni dalla data della comunicazione di variazione, recedendo in tal caso dal Contratto in essere senza alcun onere o responsabilità in capo a CLOUDITALIA stessa. In difetto di comunicazione da parte del CLIENTE entro il suddetto termine, le modifiche proposte si intenderanno accettate a tutti gli effetti, contrattuali e di legge.

10.4 In caso di variazione delle condizioni economiche, tecniche e qualitative (SLA) riportate nella Proposta e/o nella PTE ed intervenute durante il Periodo di durata minima contrattuale, il CLIENTE sarà assoggettato alle nuove previsioni contrattuali in caso di mancato formale rifiuto delle variazioni entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di modifica delle stesse. Laddove viceversa, nel predetto Periodo di durata minima contrattuale, il CLIENTE rifiuti formalmente e nel rispetto del termine di 15 giorni dalla comunicazione di modifica l'applicazione delle nuove condizioni tecnico, economiche e di SLA, avrà alternativamente facoltà di: a) recedere dal contratto con efficacia dalla scadenza del Periodo di durata minima contrattuale rimanendo, medio tempore, vincolato alle originarie condizioni contrattuali; b) recedere dal contratto, con effetto immediato ma previo pagamento dei canoni e di tutto quanto contrattualmente previsto sino alla scadenza del Periodo di durata minima contrattuale.

10.5. Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di CLOUDITALIA, il CLIENTE intestatario di più contratti, autorizza CLOUDITALIA a rivalersi delle somme insolute relative al presente Contratto su qualsiasi altro contratto vigente tra il CLIENTE e CLOUDITALIA, anche relativo a prodotti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e/o relativo a prodotti/servizi disciplinati da altre condizioni generali; a tal fine il CLIENTE acconsente, altresì, ad eventuali compensazioni da parte di CLOUDITALIA tra gli insoluti del CLIENTE di cui al presente Contratto ed eventuali crediti del CLIENTE nei confronti di CLOUDITALIA relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.

### 11. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO.

11.1. Tutte le fatture relative a contributi e/o canoni e/o corrispettivi disciplinati dal Contratto saranno inviate all'indirizzo riportato nella Proposta e/o PTE.

11.2. Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta e/o PTE, il CLIENTE corrisponderà a CLOUDITALIA gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

11.3. La fatturazione di tali corrispettivi decorrerà dalla data della firma del Contratto. Il pagamento potrà avvenire in ogni forma prevista nella Proposta e/o nella PTE.

11.4. Fatti salvi gli altri casi di sospensione dei Servizi e quanto previsto in materia di indennità per ritardo nei pagamenti, decorso inutilmente il termine di pagamento indicato in fattura, CLOUDITALIA si riserva di inviare un

**CLOUDITALIA**

Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. a Socio Unico - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IRIDEOS S.p.A.

Via P. Calamandrei 173  
52100 Arezzo Italia  
Tel. +39 0575 1944401  
www.clouditalia.com

Cod. Fiscale P.Iva 07543230960  
Capitale Sociale € 10.950.000,00 i.v.  
Registro Imprese Arezzo 07543230960  
R.E.A. AR 163079



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE “IAAS” e “SERVICE LEVEL AGREEMENT”

sollecito scritto a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, i cui costi saranno addebitati al CLIENTE stesso con la fattura successiva. Trascorsi 15 (quindici) giorni dal ricevimento del sollecito senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento del dovuto, CLOUDITALIA si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, con conseguente interruzione dei Servizi senza ulteriore preavviso.

11.5. La risoluzione del Contratto, per qualsivoglia causa e/o ragione, comporta l'obbligazione del CLIENTE al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio anche ai sensi degli artt. 6.3., 6.4, 6.5. e 10.4. del Contratto oltre al diritto di CLOUDITALIA di pretendere dal CLIENTE, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati.

11.6 Nel caso in cui il CLIENTE si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

- CLOUDITALIA assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto; e

- il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente Contratto.

### 12. OBBLIGHI DI CLOUDITALIA, LIMITAZIONI E/O ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ

12.1 CLOUDITALIA farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE, impegnandosi ad osservare tutte le disposizioni di Legge e Regolamentari vigenti, nonché le disposizioni tecniche che regolano i Servizi offerti. Ciò non di meno, CLOUDITALIA, non potrà, essere ritenuta responsabile dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni relative alla fornitura dei Servizi nei seguenti casi:

#### a) Caso Fortuito o Forza Maggiore

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si intendono eventi di caso fortuito quelli per i quali l'evento è assolutamente non previsto né prevedibile; eventi di forza maggiore, quelli di una forza tale ai quali non è oggettivamente possibile resistere o dipendenti da fatti naturali o di terzi: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atto della pubblica autorità, scioperi.

#### b) Interventi Straordinari

Ovvero gli interventi da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di CLOUDITALIA per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al CLIENTE a mezzo e-mail inviata con un congruo preavviso, oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile.

#### c) Indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura Virtuale

Ovvero indisponibilità o blocchi dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE imputabili a:

- errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal CLIENTE;

- anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;

- inadempimento o violazione del Contratto imputabile al CLIENTE. Tutte le riparazioni derivanti da fatto o colpa del CLIENTE saranno addebitate a quest'ultimo.

#### d) Anomalia o Malfunzionamento del Servizio

Ovvero mancata o ritardata rimozione o eliminazione dell'anomalia/malfunzionamento imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del CLIENTE ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte del CLIENTE stesso.

#### e) Mancato Collegamento della/e Infrastruttura/e Virtuale/i alla Rete Pubblica

Ovvero mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del CLIENTE.

#### f) Inaccessibilità dell'Infrastruttura Virtuale

Ovvero cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'infrastruttura virtuale creata e allocata dal CLIENTE imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di CLOUDITALIA e comunque fuori dal suo controllo.

#### g) interventi di manutenzione ordinaria

Ovvero in caso di attività svolte periodicamente da CLOUDITALIA per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei siti che ospitano l'infrastruttura virtuale previa comunicazione al Cliente, con un preavviso di 48 ore (a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Proposta e/o PTE).

12.2. CLOUDITALIA non assumerà nessuna responsabilità in merito alle attività di immissione dei dati nonché relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi utilizzati per la fornitura del Servizio. Pertanto CLOUDITALIA non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio veicolato dal CLIENTE attraverso il Servizio.

12.3. CLOUDITALIA dichiara e garantisce che i servizi dalla stessa forniti non sono affetti da vizi che escludano o diminuiscano in maniera significativa il loro utilizzo rispetto alla relativa descrizione contenuta nella Proposta e/o PTE. Eventuali differenze non sostanziali tra funzionalità e la predetta documentazione non saranno considerate essenziali.

12.4. CLOUDITALIA non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti dagli apparati, dalla Piattaforma, dal software, dai prodotti né che la Piattaforma sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del CLIENTE e né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto il CLIENTE riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali della Piattaforma e di accettare il rischio relativo alla funzionalità della Piattaforma stessa rispetto alle proprie necessità e aspettative.

12.5. CLOUDITALIA non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal CLIENTE e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, trojan, spamming, attacchi DoS, ecc).

12.6. CLOUDITALIA fornisce il Servizio al CLIENTE sulla base di quanto richiesto e indicato dal CLIENTE stesso; pertanto CLOUDITALIA è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento fornito in base a quanto richiesto dal CLIENTE, rispetto alle esigenze trasmesse del CLIENTE stesso.

12.7. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di CLOUDITALIA

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

o dei suoi subfornitori, CLOUDITALIA non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal CLIENTE e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della Piattaforma, degli apparati o di quant'altro messo a disposizione da CLOUDITALIA nell'erogazione del Servizio.

12.8. Pertanto il CLIENTE solleverà e terrà indenne CLOUDITALIA da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

12.9. Le disposizioni del presente articolo permangono valide ed efficaci anche dopo la cessazione del presente contratto per qualsiasi causa.

12.10. CLOUDITALIA non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimenti di terzi che pregiudicano il funzionamento del servizio telematico messo a disposizione del CLIENTE, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle linee elettriche e/o di telecomunicazione e degli apparati che gestiscono il traffico telematico fra il CLIENTE ed il sistema di CLOUDITALIA.

12.11. CLOUDITALIA, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, non risponde ad alcun titolo dei danni, diretti o indiretti, derivanti al CLIENTE da vizi sopravvenuti alla erogazione del servizio.

12.12. Il CLIENTE si obbliga a non consentire l'utilizzo delle autorizzazioni di accesso fornite da CLOUDITALIA, direttamente o indirettamente, a titolo gratuito ovvero oneroso, a terzi, escluso il proprio personale dipendente ed i propri consulenti che abbiano in essere specifici rapporti contrattuali (di cui tuttavia il CLIENTE si assume, per entrambi i casi, la totale responsabilità).

12.13. Le parti concordemente escludono la responsabilità di CLOUDITALIA, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi, in riferimento al contenuto dei dati trasmessi o messi online dal CLIENTE, a qualsiasi titolo, e/o comunque dallo stesso conservati nell'ambito dei Data Center messi a disposizione da CLOUDITALIA per la erogazione dei servizi oggetto del presente contratto.

12.14. Il CLIENTE si obbliga a tenere indenne CLOUDITALIA da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi ed oneri, ivi comprese eventuali spese legali che dovessero essere sostenute da CLOUDITALIA quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti dal CLIENTE con la sottoscrizione del presente Contratto.

12.15. È esclusa la responsabilità di CLOUDITALIA per la perdita dei dati e/o delle informazioni presenti sui suoi server o su quelli del CLIENTE. Resta inteso, e di questo il CLIENTE prende atto ed accetta, che il servizio fornito da CLOUDITALIA non prevede, salvo espresso diverso espresso accordo, backup e/o altre procedure di conservazione e/o salvataggio di copie dei dati e/o del materiale immesso dal CLIENTE nella rete Internet e/o nello spazio web e/o nello spazio virtuale o fisico messo a sua disposizione e/o dei messaggi presenti o transitati sulla/e casella/e di posta create dal CLIENTE ed associate al servizio. Per questo motivo il CLIENTE dovrà provvedere periodicamente, a propria cura e spese, ad eseguire il backup e/o la copia su idoneo supporto di tutti i dati e/o informazioni digitali, immessi conservati, transitati e/o trattati mediante il servizio.

12.16. Qualora il CLIENTE per i medesimi dati e/o

informazioni digitali abbia acquistato da CLOUDITALIA un servizio aggiuntivo di backup, CLOUDITALIA risponderà solo della funzionalità del meccanismo di backup senza garantire la correttezza della copia dei dati. Salvo diverso espresso accordo, il CLIENTE sarà dunque tenuto ad effettuare con regolarità test di verifica della corretta copia dei propri dati.

### 13. GARANZIA DI RISULTATO E LIMITE DI RISARCIBILITÀ DEL DANNO.

13.1. CLOUDITALIA s'impegna ad erogare il Servizio, con caratteristiche conformi a quelle indicate nella Proposta e/o PTE, in conformità ai livelli di servizio previsti dal Service Level Agreement (SLA) che costituisce Allegato 1 al presente Contratto.

13.2. Fatte salve le ipotesi di Limitazione e/o Esclusione di Responsabilità in capo a CLOUDITALIA, la stessa garantisce una continuità di Servizio non inferiore al 99.95% su base annua. Tale disponibilità è riferita alla sola componente infrastrutturale dell'offerta Clouditalia. Sono escluse da questo valore di disponibilità, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, tutte le problematiche inerenti le Virtual Machine o Virtual Firewall presenti all'interno delle organizzazioni Cliente e/o indisponibilità del collegamento (non raggiungibilità dell'organizzazione Cliente) verso la rete privata cliente o verso internet.

13.3. In caso di violazione o inadempimento alle obbligazioni assunte da CLOUDITALIA ed alla stessa imputabili, CLOUDITALIA risponderà nei limiti previsti dallo SLA (Allegato 1) restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al CLIENTE per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il CLIENTE prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, CLOUDITALIA risponderà esclusivamente nei limiti del 10% del corrispettivo relativo al Servizio oggetto di richiesta di risarcimento e fatturato nei 12 (dodici) mesi precedenti l'evento dannoso, o nel minor periodo trascorso dall'inizio dell'erogazione del Servizio e, comunque, da rapportarsi sempre all'effettivo periodo di disservizio.

### 14. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO.

14.1 Il CLIENTE ha l'obbligo di utilizzare i Servizi nel rispetto delle Leggi, dei Regolamenti vigenti, della Proposta e/o PTE nonché delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme dei Servizi configura inadempimento del CLIENTE, con risoluzione automatica del Contratto ex articolo 1456 Codice Civile, fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.

14.2. Il CLIENTE si impegna a/ad:

(a) operare ed utilizzare il Servizio, per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della Legge Italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, di dati, di sistemi informatici, di comunicazioni informatiche e telematiche;

(b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di Leggi o Regolamenti;

(c) non installare software e/o effettuare operazioni che possano interferire con la sicurezza dei server di CLOUDITALIA e/o con i dati in esso contenuti, nonché controllare la correttezza dei codici dei linguaggi eseguibili

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

che potrebbero pregiudicare la stabilità del web server e dei data center che ospitano il servizio. In caso di malfunzionamento, CLOUDITALIA si riserva di sospendere il servizio e chiedere al CLIENTE di eliminare l'errore o rimuovere il software interferente, pena la risoluzione del contratto.

(d) utilizzare, nell'ambito delle infrastrutture dallo stesso contrattualizzate, licenze ufficiali specificamente individuate nella Proposta e/o PTE – esclusivamente nel numero ivi individuato - e rivendute da CLOUDITALIA in quanto impiegate in riferimento all'intero Data Center.

Specificamente, in riferimento ai Sistemi Operativi S Windows, fatto salvo che il CLIENTE abbia provveduto all'acquisto delle licenze in modalità Software Assurance, come previsto dal documento "Microsoft Product Use Rights", il CLIENTE è tenuto ad utilizzare esclusivamente le licenze Microsoft rivendute da CLOUDITALIA, nel numero espressamente contrattualizzato.

(e) rispondere personalmente per ogni danno e/o disservizio provocati a CLOUDITALIA, o terze parti, e che trovino origine nell'utilizzo di software dallo stesso impiegati nell'ambito della infrastruttura messa a disposizione da parte di CLOUDITALIA e diversi da quelli individuati nell'allegato predetto;

(f) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da CLOUDITALIA, sugli apparati e/o prodotti software di proprietà di CLOUDITALIA o di proprietà di terzi ma su cui CLOUDITALIA vanta diritti d'uso, concessi in uso ovvero a disposizione del CLIENTE ad altro titolo;

(g) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di CLOUDITALIA;

(h) non copiare in tutto o in parte i programmi software compresi nel Servizio;

(i) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, apparati e/o della Piattaforma cui il CLIENTE abbia accesso tramite il Servizio.

14.3. Le password fornite da CLOUDITALIA per l'accesso ai servizi sono personali. Il CLIENTE, pertanto, è il responsabile unico ed esclusivo delle stesse, nonché del loro utilizzo illecito o fraudolento, anche da parte di collaboratori e/o dipendenti del CLIENTE.

14.4. Resta a carico del CLIENTE la stipula delle assicurazioni necessarie a garanzia dei danni derivanti dalla conclusione del Contratto o dalla sua esecuzione.

14.5. Il CLIENTE dichiara di assumersi la paternità di quanto effettuato utilizzando i servizi CLOUDITALIA. L'inosservanza da parte del CLIENTE di quanto previsto nelle presenti Condizioni che comporti il configurarsi di un illecito civile e/o penale comporterà il diritto di CLOUDITALIA di interrompere, immediatamente e senza preavviso, i servizi al CLIENTE e di risolvere immediatamente il contratto, fatto salvo il diritto ad ottenere il risarcimento di tutti i danni che CLOUDITALIA dovesse subire.

14.6. Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati inseriti nella parte di memoria stabile a lui riservata da CLOUDITALIA e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Mantiene la titolarità delle informazioni immesse nello spazio virtuale messo a disposizione da CLOUDITALIA nell'ambito dei propri Data Center assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle medesime, manlevando CLOUDITALIA da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al

riguardo. Accetta, con la firma della Proposta e/o PTE, di esentare CLOUDITALIA da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo, manlevando CLOUDITALIA da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di CLOUDITALIA in ipotesi di conservazione, pubblicazione e/o diffusione delle suddette informazioni attraverso gli apparati messi a disposizione del CLIENTE.

14.7. Il CLIENTE è responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti da CLOUDITALIA e sarà tenuto a manlevare CLOUDITALIA da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni.

14.8. Il CLIENTE inoltre manleverà e terrà indenne CLOUDITALIA sia in sede stragiudiziale che giudiziale dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica che giuridica, che siano ad essa rivolte ovunque nel mondo a seguito di legittime rivendicazioni di violazione di diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani o stranieri di proprietà del CLIENTE.

14.9. Il CLIENTE è sempre tenuto a comunicare immediatamente a CLOUDITALIA la richiesta di interventi sugli apparati per i quali CLOUDITALIA è tenuta ad erogare il servizio di manutenzione e/o sul software eventualmente fornito da CLOUDITALIA ai fini della corretta prestazione del Servizio.

14.10. In assenza della tempestiva comunicazione di richiesta di intervento sugli apparati, gli eventuali danni arrecati agli apparati di proprietà di CLOUDITALIA o dei suoi danti causa, incluse quelle eventualmente a disposizione del CLIENTE ad altro titolo, ovvero alla Piattaforma, saranno considerati di esclusiva responsabilità del CLIENTE.

14.11. In tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, CLOUDITALIA non potrà esserne considerata responsabile.

14.12. Il CLIENTE è tenuto altresì a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di CLOUDITALIA concernente la corretta utilizzazione del Servizio.

### 15. COMUNICAZIONI – VARIAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE.

15.1 CLOUDITALIA potrà variare le condizioni contrattuali in ossequio alle previsioni di cui al precedente art. 10.

15.2 Il CLIENTE è tenuto a fornire tempestivamente a CLOUDITALIA ogni eventuale modifica dei dati forniti nella Proposta e/o PTE. A tal fine il CLIENTE si impegna a comunicare al più presto qualunque cambiamento relativo a tali informazioni. In assenza della predetta comunicazione, tutte le comunicazioni inviate da CLOUDITALIA all'ultimo indirizzo (anche telematico) reso noto dal CLIENTE, si reputeranno da questi conosciute.

### 16. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - DIFFIDA AD ADEMPIERE

16.1 Il presente Contratto sarà risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile, con conseguente interruzione dei Servizi, nei casi di inadempimento degli obblighi previsti a

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

carico del CLIENTE dagli articoli 11.4., 14.1., 14.2., 14.3., 14.4., 14.5., 14.6., 14.7., 14.8., 14.9., 14.10., 14.11., 14.12., 21.1, 21.2., e 22.1. delle presenti Condizioni Generali di Contratto. In tali casi la risoluzione avrà efficacia dalla data di spedizione della comunicazione inviata da CLOUDITALIA al CLIENTE, senza necessità di preavviso.

16.2 Escluse le ipotesi di cui al precedente comma, negli ulteriori casi di inadempimento agli obblighi previsti a carico del CLIENTE dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, CLOUDITALIA potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'articolo 1454 Codice Civile, decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa diffida ad adempiere da inviarsi al CLIENTE mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, fatti sempre salvi eventuali ulteriori rimedi di Legge.

16.3 Resta, in ogni caso, impregiudicata la facoltà di CLOUDITALIA di addebitare al CLIENTE ogni eventuale ulteriore onere di carattere economico che la stessa abbia dovuto sopportare per l'inadempimento del CLIENTE, oltre al diritto di percepire il corrispettivo dei Servizi fruiti, del canone (se previsto) relativo agli ultimi 30 giorni di utilizzo dei Servizi (o comunque relativo al periodo necessario all'espletamento della cessazione), e non ancora pagati, di quanto eventualmente dovuto ai sensi degli artt. 6.3., 6.4, 6.5., 10.4. e 11.5. del presente Contratto, oltre al risarcimento dei danni subiti e subendi.

### 17. FORO COMPETENTE

17.1 Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana.

17.2. Per ogni controversia relativa al Contratto, qualora il CLIENTE sia un soggetto diverso dal consumatore, quest'ultimo inteso come persona fisica che agisce per scopo estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'articolo 1469-bis Codice Civile, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di AREZZO, con espressa esclusione di ogni altro Foro. Diversamente, qualora il CLIENTE sia un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

### 18. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E A DISTANZA

18.1. Il CLIENTE consumatore, inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'articolo 1469-bis Codice Civile, può recedere dal Contratto con CLOUDITALIA, ove stipulato a distanza e fuori dai locali commerciali, dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne i motivi. Il CLIENTE decadrà dal diritto di recesso dal momento del primo utilizzo dei Servizi.

18.2. Nell'ipotesi in cui il CLIENTE eserciti il diritto di recesso in ordine ad alcuni soltanto dei Servizi attivati, il Contratto rimarrà in vigore per i restanti Servizi.

18.3. Il CLIENTE, con la sottoscrizione della Proposta e/o PTE dichiara, inoltre, di aver preso visione delle, ed accettato le, presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale allegato, tutti costituenti il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47, comma 3 ultima parte, D.Lgs. 206/2005.

### 19. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

19.1. CLOUDITALIA e il CLIENTE garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da essi incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

### 20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – INFORMATIVA PRIVACY

20.1 Il CLIENTE è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), che il trattamento dei dati da questi forniti a CLOUDITALIA è necessario al fine di permettere alla stessa, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto, ovvero ad obblighi ad esso connessi previsti dalla Legge e da Regolamenti vigenti.

Il titolare del trattamento è Clouditalia Telecomunicazioni Spa a Socio Unico, nella persona del legale rappresentante, con sede ad Arezzo in Via Piero Calamandrei 173. Il Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) ai sensi dell'Art. 37 del GDPR, è contattabile scrivendo all'indirizzo PEC [privacyclouditalia@legalmail.it](mailto:privacyclouditalia@legalmail.it) oppure all'indirizzo della sede legale indicata per il Titolare del trattamento, oppure al numero di telefono 05751944401.

20.2 Per trattamento di dati si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza

l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato mediante supporto cartaceo o anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

20.3 I dati personali forniti dal CLIENTE nella Proposta, e/o quelli che lo stesso eventualmente fornirà successivamente a CLOUDITALIA, nell'ambito della fruizione dei Servizi, saranno trattati da CLOUDITALIA per le seguenti finalità.

(a) FINALITA' PRE-CONTRATTUALI – CONTRATTUALI E DI ADEMPIMENTO DI OBBLIGHI PREVISTI DALLA LEGGE, DA REGOLAMENTI O DA NORMATIVE UE:

- verifiche propedeutiche alla conclusione ed esecuzione del Contratto che possono comportare l'archiviazione dei dati personali forniti dall'interessato e l'utilizzo degli stessi (l'interessato ai Servizi richiesti è tenuto a compilare preliminarmente la Proposta indicando le caratteristiche dei Servizi richiesti sulla base delle quali CLOUDITALIA effettua verifiche di completezza dei dati e di fattibilità tecnica e in tal frangente CLOUDITALIA può archiviare e utilizzare i dati per le finalità di cui all'art. 3.5, lett. b, c, d, e delle Condizioni);
- concludere e dare esecuzione al Contratto;
- fornire i Servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale Clouditalia (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali);



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE “IAAS” e “SERVICE LEVEL AGREEMENT”

- per la gestione della fatturazione dei servizi e/o corrispondenza, anche attraverso società incaricate per la stampa e la spedizione dei documenti recanti dettagli del traffico e/o fiscali;

- provvedere alla gestione amministrativa e tecnica del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei Servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, l'assistenza amministrativa e tecnica);

- per la tutela del credito, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, anche attraverso banche e istituti di credito, società di factoring o cessionarie dei crediti, professionisti per assistenza in caso di contestazioni, nonché per l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di Settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri Operatori;

- i dati personali saranno altresì trattati anche per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, e per finalità civilistiche, contabili e fiscali;

- esercitare i diritti del Titolare (ad esempio il diritto di difesa in giudizio).

Il conferimento dei dati personali è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del consenso del CLIENTE. L'eventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i Servizi richiesti.

(b) ALTRE FINALITÀ:

- per elaborazione di studi e ricerche statistiche, controllo della qualità dei servizi e certificazioni, verifica del livello di soddisfazione della Clientela sui servizi, anche attraverso l'impiego di società per il controllo della qualità dei servizi o enti di certificazione;

- per la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di CLOUDITALIA, nonché di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali CLOUDITALIA abbia stipulato accordi commerciali, anche attraverso agenti e procuratori, società di consulenti o consulenti, e inviare Newsletter, mediante strumenti automatizzati (es: posta elettronica, SMS, ecc.) e/o tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea, ecc.).

Per utilizzare i dati personali del Cliente per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, il Cliente dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione della Proposta. La informiamo, altresì, che in occasione dell'invio di ogni comunicazione effettuata per le finalità di cui alla lettera (b) potrà opporsi in ogni momento al trattamento seguendo le apposte istruzioni fornite in occasione di ogni comunicazione, oppure attraverso l'apposita Area Clienti che viene attivata al momento della sottoscrizione del servizio. L'opposizione può essere anche parziale e riguardare anche la volontà di ricevere le comunicazioni, solo mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali.

I dati personali saranno trattati da personale di CLOUDITALIA, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti CLOUDITALIA potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificatamente impartite da CLOUDITALIA per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati.

Per quanto indicato nel presente comma, il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nella

Proposta di Contratto Open Service.

I dati vengono conservati per le Finalità di cui alla lettera (a), per tutta la durata del rapporto contrattuale e, nel caso di disdetta e/o altro tipo di cessazione del rapporto entro il termine di prescrizione ordinario di 10 anni previsto dalla legge all'art. 2946 C.c. decorrente dalla cessazione del rapporto, salvo eventuali effetti interruttivi della stessa. Restano inoltre fermi i termini decennali di conservazione dei soli documenti e relativi dati di natura civilistica, contabile e fiscale come previsti dalla legge all'art. 2220 C.c. in vigore; e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di cui alla lettera (b), o termine inferiore, qualora intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

20.4. Il CLIENTE dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento Europeo n. 2016/679 e, in particolare, il CLIENTE è consapevole del suo diritto:

- di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;

- di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle categorie di dati personali trattati, il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del responsabile per la protezione dei dati designato ai sensi dell'articolo 37, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento;

- di ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati, la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi a loro trattamento

- di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché allo scopo della raccolta, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;

- di proporre reclamo a un'autorità competente.

La cancellazione o modifica dei dati avverrà secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi sopra elencati. Lei potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al seguente indirizzo: Clouditalia Telecomunicazioni Spa a Socio Unico - Via Piero Calamandrei 173 - 52100 Arezzo; oppure attraverso PEC all'indirizzo [nimbus2011@legalmail.it](mailto:nimbus2011@legalmail.it).

20.5. Titolare dei dati di cui ai commi che precedono è CLOUDITALIA Telecomunicazioni S.P.A. a Socio Unico con sede in Arezzo, Via Calamandrei n. 173;

20.6. La TITOLARITÀ dei trattamenti sui dati personali trattati

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

ricorrendo al servizio oggetto del presente contratto è del CLIENTE che vi provvede nel rispetto della disciplina a protezione dei dati personali.

20.7. Il CLIENTE prende atto che CLOUDITALIA mette a disposizione il Servizio stesso dotato delle misure di sicurezza descritte nella Proposta e/o PTE e sarà compito del CLIENTE riscontrare l'idoneità in rapporto al trattamento che lo stesso effettuerà; sarà egualmente compito del CLIENTE adottare tutte le misure autorizzative, di incarico e di conservazione e di altro tipo per realizzare il Sistema sicurezza da esso definito nel trattamento dei dati personali.

20.8. CLOUDITALIA assicura che il proprio Data Center è strutturato nel rispetto della normativa vigente in materia di misure minime di sicurezza per la tutela dei dati personali e si impegna ad introdurre le eventuali modifiche rese necessarie da eventuali successive norme e regolamenti in materia.

20.9. Premesso quanto stabilito nel presente articolo, sarà esclusiva cura del CLIENTE, in ottemperanza agli obblighi di cui al Regolamento Europeo n. 2016/679 e sue successive modifiche e/o integrazioni, fornire ai propri eventuali Clienti finali (in caso di rivendita dei servizi) un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati, connesso alla fornitura del medesimo. Ciò in quanto il CLIENTE è il TITOLARE dei dati personali dei Clienti Finali ed ha, di conseguenza, la responsabilità di trattare gli stessi nel rispetto degli adempimenti previsti da tutte le normative vigenti applicabili in materia.

20.10. Il CLIENTE avrà altresì l'obbligo di garantire l'acquisizione dei dati anagrafici dei CLIENTI e di provvedere alla relativa conservazione. Sarà, inoltre, onere unicamente del CLIENTE ottemperare ad eventuali richieste relative ai dati anagrafici dei Clienti Finali da parte degli organi della Magistratura - anche in caso di richieste rivolte direttamente a CLOUDITALIA Italia - e ad ogni altra richiesta necessaria ad adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie.

20.11. Per quanto riguarda le attività oggetto del presente Contratto, nonché per tutte le attività anche successive alla data di cessazione del Contratto, ma comunque relative, conseguenti e connesse all'erogazione del Servizio oggetto di Contratto e poste in essere da CLOUDITALIA in adempimento del Contratto, il CLIENTE (Titolare del trattamento) nomina ex art. 28 Regolamento Europeo n. 2016/679 Responsabile del trattamento CLOUDITALIA, affidandole, limitatamente alle attività che le sono attribuite, anche il compito di Amministratore di Sistema;

20.12. Tale nomina sarà efficace per tutta la durata del Contratto, ivi comprese le sue eventuali estensioni o proroghe.

20.13. Quale Responsabile e Amministratore di Sistema, CLOUDITALIA dovrà attenersi alle seguenti istruzioni:

- eseguire i trattamenti funzionali all'esecuzione delle attività inerenti al servizio richiesto.

- non comunicare a terzi in alcun modo, se non nei casi espressamente previsti, e non utilizzare per altri fini, i dati personali di cui dovesse venire a conoscenza e comunque mantenere la più completa riservatezza sui dati trattati e sulle tipologie di trattamento effettuate. Tali obblighi sono da considerarsi pienamente vigenti anche nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

- attribuire le credenziali di autenticazione per l'utilizzo degli strumenti elettronici secondo quanto disposto in contratto;

- adottare adeguate misure per impedire l'accesso non autorizzato ai sistemi, la distruzione o perdita dei dati, il trattamento non consentito e non conforme alle finalità per cui i dati sono stati raccolti;

- nominare gli incaricati di trattamento, definire per iscritto le istruzioni in merito al trattamento dei dati e vigilare sulla loro puntuale applicazione. In particolare, dovrà prescrivere che essi abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere ai compiti loro assegnati per l'erogazione dei servizi richiesti;

- tenere l'elenco dettagliato delle persone fisiche incaricate che operano con i privilegi degli amministratori di sistema;

- registrare gli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema, attivando il log degli accessi al server, ivi compresi i tentativi di accesso che hanno avuto successo e quelli che sono stati bloccati;

- conservare i log di accesso in modo inalterabile sui sistemi, e periodicamente salvati su copia di backup. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per 6 mesi;

- svolgere con cadenza almeno annuale l'attività di verifica sull'operato delle persone fisiche che operano con i privilegi degli amministratori di sistema;

- verificare periodicamente l'adeguatezza delle misure di sicurezza, valutando se mutamenti all'attività di trattamento e alla tipologia di dati trattati non determinino l'adozione di misure di sicurezza diverse e più adeguate.

CLOUDITALIA si rende sin d'ora disponibile, a seguito di espressa richiesta del CLIENTE, a fornire l'elenco delle persone che ricoprono il ruolo di Amministratore di Sistema.

20.14. Resta inteso che il Responsabile dovrà svolgere l'attività suddetta con la massima diligenza, informando il Titolare qualora sorgesse la necessità di trattamenti sui dati personali diversi ed eccezionali rispetto a quelli normalmente eseguiti.

Resta parimenti inteso che il Responsabile assume il ruolo di Amministratore di Sistema solo per quanto attiene alle funzioni che esercita in esecuzione del contratto. In tutti gli altri contesti, tale funzione rimane di competenza del Titolare.

### 21. CONDIZIONI PARTICOLARI SU PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE

21.1. Tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale afferenti o comunque connessi al Servizio e ad ogni suo elemento (quali a titolo esemplificativo e non limitativo quelli afferenti o connessi al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ai sistemi, alle Piattaforme, al software, alla documentazione, alle informazioni e ai dati su qualsiasi supporto per l'erogazione e/o la fruizione del Servizio), sono e restano di esclusiva proprietà di CLOUDITALIA e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti; nessun diritto e/o licenza sugli stessi è concesso al CLIENTE, salvo per l'uso personale da parte del CLIENTE degli specifici elementi del Servizio forniti e comunque solo al fine di consentire la fruizione del Servizio nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Contratto e dei documenti che lo integrano.

21.2. Nel corso del primo accesso al Servizio ed in fase di configurazione dello stesso per il download, l'installazione, l'installazione di programmi applicativi e/o del software ("End User License Agreement") EULA, il CLIENTE potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali di servizio (in

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE “IAAS” e “SERVICE LEVEL AGREEMENT”

aggiunta alle presenti). Il CLIENTE prende atto e accetta che gli EULA saranno conclusi tra il CLIENTE stesso ed i singoli licenzianti dei software con espressa esclusione pertanto di qualsiasi responsabilità di CLOUDITALIA e che l'accettazione dei termini e delle condizioni delle licenze costituisce condizione necessaria ed essenziale per la fruizione del Servizio.

### 22. CESSIONE DEL CONTRATTO – SUBAPPALTO E SUB-FORNITURA

22.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal CLIENTE a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di CLOUDITALIA.

22.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle Parti.

22.3 CLOUDITALIA è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del CLIENTE, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di CLOUDITALIA verso il CLIENTE in base alle presenti Condizioni Generali di Contratto. Il CLIENTE riconosce espressamente il diritto di CLOUDITALIA alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di CLOUDITALIA da ogni responsabilità.

22.4 CLOUDITALIA ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi di cui al presente Contratto, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi.

### 23. DISPOSIZIONI FINALI

23.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sostituiscono qualsiasi precedente condizione relativa alla fornitura dei Servizi.

23.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alla Proposta e/o alla PTE e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente allegato e/o richiamato, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto che il CLIENTE dichiara di avere espressamente esaminato e approvato.

23.3 L'eventuale inefficacia di una clausola delle presenti Condizioni Generali di Contratto, non comporterà l'invalidità delle altre clausole.

### 24. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

24.1 CLOUDITALIA è società titolare di apposite autorizzazioni ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. CLOUDITALIA fornisce i propri Servizi di Telecomunicazioni e di Cloud Computing in ottemperanza alle condizioni indicate in dette autorizzazioni o attraverso altre infrastrutture, utilizzate ai fini della prestazione dei Servizi; l'utilizzo di dette infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi ed Aggiuntivi regimi di responsabilità del CLIENTE in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

### 25. ONERI FISCALI

Salvo diverse disposizioni di Legge, tasse, imposte ed eventuali spese inerenti al presente Contratto saranno a carico del CLIENTE.

LUOGO E DATA: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

\_\_\_\_\_



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

### "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

#### 1. OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio IaaS CLOUDITALIA (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra CLOUDITALIA ed il CLIENTE. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra CLOUDITALIA e il CLIENTE con le modalità previste all'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto Open Service "IAAS" ("Condizioni Generali di Contratto"). Il presente SLA si applica separatamente a ciascun CLIENTE e per ciascun Contratto.

#### 2. VALIDITÀ E DURATA DELLO SLA - MODIFICHE O SOSTITUZIONI DELLO SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun CLIENTE a decorrere dal momento di perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. CLOUDITALIA si riserva la facoltà di modificarne termini e contenuti anche più volte nel corso del Contratto. Le modifiche apportate allo SLA entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro comunicazione. Nell'ipotesi in cui la modifica o il nuovo SLA siano per il CLIENTE peggiorativo, quest'ultimo avrà facoltà di recedere dal Contratto con le modalità previste agli artt. 10.2 e 10.3 delle Condizioni Generali di Contratto.

#### 3. SLA DI FUNZIONALITÀ OPERATIVA

3.1 CLOUDITALIA farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE.

Per ciò che concerne le risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il servizio, sono garantiti i seguenti Uptime:

- A) Uptime del 99,99% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
- B) Uptime del 99,95% su base annuale, di disponibilità media dell'infrastruttura.

3.2 La completa indisponibilità dell'infrastruttura per un tempo complessivo su base annua superiore a quello determinato dal parametro identificato al precedente punto B costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al CLIENTE, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA. Come specificato all'Art. 13 delle condizioni generali sono esclusi da questo computo tutte le cause di indisponibilità legate a problematiche relative all'organizzazione del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, problematiche alle singole Virtual Machine o al Virtual Firewall e/o indisponibilità del collegamento (non raggiungibilità dell'organizzazione Cliente da internet o rete privata virtuale)

3.3 Qualora il CLIENTE abbia acquistato, tramite il Pannello, il Servizio denominato "ExpressCloud" CLOUDITALIA farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

A) Uptime del 99,99% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale ;

B) Uptime del 99,95% su base annuale, di disponibilità media dell'infrastruttura.

3.4 La completa indisponibilità dell'infrastruttura per un tempo complessivo su base annua superiore a quello determinato dal parametro identificato al precedente punto B costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al CLIENTE, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA. Come specificato all'Art. 13 delle condizioni generali sono esclusi da questo computo tutte le cause di indisponibilità legate a problematiche relative all'organizzazione del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, problematiche alle singole Virtual Machine o al Virtual Firewall e/o indisponibilità del collegamento (non raggiungibilità dell'organizzazione Cliente da internet o rete privata virtuale)

#### 4. MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

4.1. Il tempo di manutenzione ordinaria non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione ordinaria riguarda le attività svolte regolarmente da CLOUDITALIA per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei siti che ospitano l'infrastruttura virtuale; essa può avere carattere ordinario ovvero straordinario.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria sarà comunicata da CLOUDITALIA al CLIENTE con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Proposta e/o PTE. CLOUDITALIA si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione ordinaria in orari di minimo impatto per l'infrastruttura virtuale del CLIENTE.

4.3. L'esecuzione degli interventi straordinari, ovvero quelli da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di CLOUDITALIA per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE e dei dati e/o informazioni in essa contenuti, sarà comunque comunicata al CLIENTE a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Proposta e/o PTE, con un congruo preavviso, oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile.

#### 5. RILEVAMENTO GUASTI E/O ANOMALIE

5.1 Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio ovvero ai siti che ospitano l'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal CLIENTE saranno segnalate dal CLIENTE aprendo un ticket sul servizio assistenza all'interno dell'Area Clienti nell'ambito del Sito [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com); ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di CLOUDITALIA.

Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

5.3 Il Service Level Agreement sui tempi di risposta e risoluzione offerti dipendono dalla tipologia di servizio di assistenza sottoscritto dal Cliente. Il servizio standard prevede un tempo di risoluzione per malfunzioni infrastrutturali segnalate correttamente all'interno delle

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE "IAAS" e "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

finestre orarie di disponibilità del servizio, di 48 (quarantotto) ore lavorative (fatte salve le esclusioni previste all'art. 12 delle condizioni generali).

### 6. CREDITI

6.1. Ai sensi del presente SLA CLOUDITALIA riconosce al CLIENTE, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata nei 30 (trenta giorni) precedenti al disservizio - ovvero nella mensilità precedente quella impattata dal disservizio nel caso in cui il CLIENTE abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile - dalla parte di infrastruttura virtuale da esso interessata per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trecento minuti.

6.2. Al fine di vedersi riconosciuto il predetto credito, il CLIENTE dovrà aprire un ticket nell'Area Clienti del sito <http://www.clouditalia.com> entro 10 giorni dalla fine del disservizio. I crediti riconosciuti da CLOUDITALIA saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio, o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario.

6.3. Il CLIENTE prende atto ed accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, "ExpressCloud"), nessun rimborso sarà dovuto da CLOUDITALIA per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 6.1.

6.4. CLOUDITALIA risponderà nei limiti previsti dallo SLA restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al CLIENTE per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. CLIENTE prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, CLOUDITALIA risponderà esclusivamente nei limiti del 10% del corrispettivo relativo al Servizio oggetto di richiesta di risarcimento e fatturato nei 12 (dodici) mesi precedenti l'evento dannoso, o nel minor periodo trascorso dall'inizio dell'erogazione del Servizio, e, comunque, da rapportarsi sempre all'effettivo periodo di disservizio.

### 7. LIMITI DI APPLICABILITÀ DELLO SLA

Le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al CLIENTE non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA sono elencate e disciplinate, anche quali cause di Limitazione e/o Esclusione di responsabilità, all'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto Open Service IAAS.

LUOGO E DATA: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

\_\_\_\_\_

