CONDIZIONI PARTICOLARI Servizio Managed

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ PER L'OPZIONE MANAGED SERVER

1.1 In caso di acquisto dell'opzione Managed Server, il Cliente assume tutti gli obblighi e le responsabilità previste nel presente documento e, in aggiunta ad essi, il Cliente impegna prendere visione ed a rispettare quanto previsto nel presente articolo.

1.2 Il Cliente si impegna a fornire a APPFACTORY informazioni corrette, complete e veritiere e a mantenerle aggiornate. Il Cliente potrà utilizzare il server attraverso il proprio Pannello di Controllo Web, disponendo autonomamente delle funzionalità da esso offerte. Il Cliente si impegna ad usare il Pannello di Controllo Web per svolgere per proprio conto ogni attività di gestione ordinaria dei servizi di cui necessita, tramite password di accessi di cui è costituito custode, divenendo pienamente responsabile per ogni e qualsiasi danno possa derivare da un uso improprio della password o per l'utilizzo non autorizzato da parte di terzi.

1.3 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità con quanto previsto nelle Condizioni Generali di Servizio e dalle disposizioni del presente documento, così come nel rispetto di ogni e tutte le altre norme e regolamenti applicabili assumendosene ogni responsabilità agli effetti di legge. Per tutta l'estensione e la durata di questo documento, pertanto, il Cliente sarà tenuto, sotto la sua responsabilità ed a sue spese a: - utilizzare il server nel rispetto delle disposizioni di leggi, regolamenti e norme applicabili, comprese le disposizioni locali, che disciplinano il funzionamento e l'uso del server; - utilizzare il server solo per scopi leciti e legittimi; - rispettare qualsiasi e tutte le istruzioni che possono essere impartite da APPFACTORY per quanto riguarda l'uso appropriato e corretto dell'hardware e dei software su di esso installati.

1.4 Il Cliente riconosce ed accetta che APPFACTORY ed i subfornitori di cui si avvale, possono trattare i dati contenuti sul server nell'espletamento delle prestazioni di cui al presente contratto. Tale accesso è limitato all'esecuzione di operazioni richieste dal Cliente e strettamente necessarie a permettere allo stesso il corretto utilizzo del server.

1.5 Il Cliente riconosce ed accetta di essere l'unico responsabile del corretto e lecito utilizzo dei dati e contenuti presenti sul server e della loro conservazione a norma di legge, impegnandosi ad adottare le idonee misure tecniche e legali in tal senso. Il Cliente riconosce ed accetta che APPFACTORY non esercita alcun controllo o supervisione relativamente ai dati, programmi, applicazioni e contenuti presenti sul server. Il Cliente accetta e riconosce che egli è pienamente ed unico responsabile per qualsiasi ed ogni attività svolta attraverso il server, nonché delle attività da questi eseguite attraverso il Pannello di Controllo Web e/o attraverso le applicazioni da egli stesso scaricate, restando espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di APPFACTORY per eventi dannosi derivanti da tali attività. In nessun caso APPFACTORY potrà essere ritenuta responsabile per eventuali condotte illecite o lesive dei diritti di terzi tenute dal Cliente tramite l'utilizzo del server e/o relativamente ai contenuti in esso presenti. Il Cliente si impegna a difendere, manlevare e tenere indenne APPFACTORY, nonché le società da questa controllate o collegate ed eventuali terzi fornitori di tecnologia, da e contro ogni azione legale, richiesta di risarcimento, pretesa, costo o spesa, incluse le spese legali, possano essere avanzate a APPFACTORY a tali propositi.

1.6 Il Cliente è il solo responsabile della segretezza delle password di accesso al Pannello di controllo Web. A tal fine APPFACTORY raccomanda al Cliente di apportare le misure di sicurezza necessarie al fine di mantenere la password segrete e di preservare il sistema dall'accesso abusivo da parte di terzi.

1.7 Fermo restando quanto previsto al paragrafo 16.2, le password di accesso al server come amministratore di sistema, detenute da APPFACTORY, non saranno condivise. Inoltre, non è consentito in alcun modo l'accesso al data center.

1.8 Il cliente riconosce ed accetta che nessuna modifica di configurazione del server scelto potrà esser effettuata in autonomia del Cliente. Qualora, di sua iniziativa, il Cliente apporti modifiche alle configurazioni impostate da APPFACTORY, si assume ogni e qualsiasi responsabilità derivante da detta modifica.

1.9 Qualora il Cliente intenda utilizzare il server per eseguire servizi regolamentati da specifiche disposizioni normative o necessitanti l'adozione di specifiche misure di sicurezza o di protezione, è tenuto ad indicarle a APPFACTORY. In assenza di indicazioni al riguardo, APPFACTORY applicherà le misure di sicurezza e di protezione ordinarie.

1.10 Il Cliente è tenuto a comunicare eventuali anomalie del servizio tramite e-mail all'indirizzo help@e2net.it. Il reclamo dovrà essere inviato entro 48 ore dalla comparsa dell'anomalia in questione o dalla scoperta della stessa. Il mancato invio della suddetta comunicazione come sopra indicato renderà APPFACTORY esente da ogni responsabilità connessa al

disservizio.
1.11 La reinstallazione del sistema operativo potrà essere effettuata solo dietro esplicita richiesta del Cliente allo staff tecnico di APPFACTORY. Reinstallando un nuovo Sistema Operativo tutti i dati contenuti sulla macchina al momento della richiesta andranno perduti. A fronte di tale evenienza, APPFACTORY raccomanda fortemente ai Clienti di eseguire un backup completo di tutti i detti dati, sotto la stretta responsabilità del Cliente stesso, prima di richiedere un cambio di sistema operativo. Se l'opzione di Managed Server scelta prevede il servizio di backup si invita il cliente a contattare lo staff tecnico di APPFACTORY per concordare un piano di ripristino prima di procedere alla richiesta di reinstallazione. In assenza di tale comunicazioni il ripristino dei dati da parte di APPFACTORY sarà limitato a quanto salvato durante l'ultima operazione di backup conclusa. In mancanza APPFACTORY non sarà responsabile di perdita di dati, informazioni o quant'altro presente sul Server.
1.12 Il Cliente accetta e riconosce che la gestione e l'aggiornamento di zone DNS di domini puntati sul server e collocati esternamente a APPFACTORY sarà a esclusivo carico, così come l'onere dell'eventuale aggiornamento delle zone dei DNS a seguito della modifica dell'indirizzo IP. APPFACTORY non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali disservizi conseguenti al mancato aggiornamento dei DNS o di errore nel puntamento degli stessi.

ALLEGATI

SERVIZIO DI BACKUP

I servizi di Backup Incrementale/Backup FTP sono costituiti da spazi di memorizzazione che

permettono una salvaguardia parziale o totale dei dati contenuti nel server dedicato del cliente.

I servizi di Backup Incrementale sono opzionalmente disponibili per quanti abbiano già sottoscritto un contratto di hosting di un server dedicato su piattaforma Linux o Windows. Salvo accordi particolari, questi servizi non sono accessibili ai clienti che abbiano già stipulato un contratto di housing con accesso-cliente.

Sono disponibili vari tagli di spazio di memorizzazione.

Il servizio di Backup FTP è disponibile nel quadro di determinate offerte di hosting di server dedicato Linux.

Il Cliente riconosce espressamente che APPFACTORY non partecipa in alcuna maniera ai sensi delle presenti disposizioni

alla concezione, allo sviluppo e alla realizzazione e la messa in opera del sito internet del Cliente e dei suoi strumenti informatici di gestione e amministrazione.

CONDIZIONI DI FORNITURA
Backup Incrementale
Il servizio di Backup Incrementale permette il salvataggio dei dati presenti sul server dedicato. Il cliente potrà richiedere le date e gli orari dei backup (salva disponibilità) con un massimo di due (2) backup al giorno e comunque nel limite della capacità di memorizzazione relativa al servizio acquistato.
Il Cliente potrà decidere il numero di backup precedenti (denominati "snapshot") che desidera conservare nello spazio di memorizzazione (salvo il rispetto dei limiti della capacità di memorizzazione relativi al servizio acquistato.

Attivazione di Backup incrementale
Alla sottoscrizione del servizio, APPFACTORY configurerà il server del cliente al fine di permettere l'esecuzione dei backup e informerà il cliente del buon funzionamento della configurazione adottata. Il Cliente non dovrà in alcun modo alterare

questa configurazione. I salvataggi sono eseguiti dai server di backup di APPFACTORY. Al termine di ciascuno di essi, APPFACTORY invierà un messaggio e-mail di conferma dell'avvenuto salvataggio o – se del caso – del fallimento del salvataggio. È compito del cliente di verificare la ricezione di quest'email e di assicurarsi che il backup sia stato completato con success. In caso di fallimento (spazio di memorizzazione pieno, accesso al server del cliente impossibile...), il servizio di backup potrà essere momentaneamente disattivato. Il Cliente dovrà allora procedere alla sua riattivazione contattando Appfactory.

Recupero dei dati da un Backup Incrementale
Il Cliente potrà recuperare tutti o parte dei suoi dati tramite il protocollo di trasferimento dati RSYNC, solamente a partire dal server per il quale ha sottoscritto il servizio. I dati di accesso ed il nome del server di backup saranno comunicati al cliente al momento della sottoscrizione del servizio.

Backup FTP

Il servizio di Backup FTP è costituito da uno spazio di memorizzazione accessibile tramite il protocollo di trasferimento dei files FTP, protetto da un identificativo e da una password, accessibile unicamente dal server

dedicato del cliente e nel solo scopo di memorizzare i backup del proprio server.

Il Cliente dovrà personalmente adottare ed attivare gli strumenti di backup o di trasferimento nello spazio di

memorizzazione.

OBBLIGHI DI APPFACTORY

APPFACTORY non ha conoscenza dei dati di cui viene effettuato il backup. Il Cliente si deve assicurare di avere sufficienti diritti sui dati e che il contenuto degli stessi non sia contrario al diritto italiano ed al buon costume.

APPFACTORY si impegna ad usare tutte le cure e la diligenza necessarie al fine di fornire un servizio di qualità conformemente agli usi di mercato e allo stato dell'arte.

APPFACTORY si riserva la possibilità di interrompere il servizio per procedere ad un intervento tecnico al fine di migliorarne il funzionamento.
APPFACTORY informerà previamente, nella misura del possibile, il Cliente con un anticipo ragionevole, comunicando la natura e la durata dell'intervento affinché il Cliente disponga quanto ritenuto opportuno.

In caso di malfunzionamento di un server di backup e/o nel caso in cui i dati di quel server siano corrotti o

altrimenti inaccessibili, APPFACTORY effettuerà, nel minor tempo possibile, un nuovo backup dei dati del cliente.

Backup dei dati

Con riferimento ai servizi di Backup Incrementale, APPFACTORY declina qualsiasi responsabilità circa la buona esecuzione del backup. APPFACTORY informa di ciascuna operazione di backup il Cliente all'indirizzo e-mail dell'amministratore oppure quello specificato al momento della configurazione del servizio di backup, fornendogli sistematicamente i log del backup. È compito del cliente verificare il backup realizzato e, se del caso, di verificare quali siano le cause di un eventuale fallimento della procedura, avvertendo il servizio tecnico di APPFACTORY al fine di effettuare un nuovo backup delle directory.
In caso di malfunzionamento, APPFACTORY potrà interrompere il servizio dopo aver informato il Cliente di tale interruzione. Riservatezza dei dati del Cliente I dati disponibili nelle directory di cui viene effettuato il backup restano

confidenziali. Essi sono protetti da una password e accessibili unicamente a partire dall'indirizzo IP del server per il quale sia stato attivato il servizio di backup. APPFACTORY si impegna a non divulgare tali dati.
In ogni caso, a richiesta delle autorità giudiziarie, APPFACTORY sarà costretta a fornire alle autorità le informazioni desiderate. Parimenti, in caso di sospetta intrusione in un trattamento dei dati presenti sulle installazioni di APPFACTORY, APPFACTORY si riserva il diritto di accedere alle informazioni del Cliente ed eventualmente di sospendere fermare immediatamente il suo account.

Responsabilità
APPFACTORY non potrà essere ritenuta responsabile del contenuto delle informazioni, dei suoni, del testo, delle immagini, elementi di forma, dati accessibili nelle directory del Cliente di cui viene effettuato il backup.

OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE
Il Cliente è tenuto ad assicurarsi che il backup delle proprie directory è andato a buon fine. In caso di problemi il Cliente adotterà tutte le misure necessarie per eseguire un nuovo backup delle directory. In caso di reinstallazione del server dedicato (reinstallazione del sistema o sostituzione dell’hard disk), la riconfigurazione del Backup settimanale o Incrementale dovrà essere effettuata dal Cliente (che potrà eseguire detta operazione tramite la propria interfaccia di gestione).
Il Cliente agisce come soggetto indipendente e assume di conseguenza integralmente e personalmente i rischi e pericoli della sua attività. Il Cliente è il solo responsabile dei files e dei dati disponibili nelle sue directory. Il Cliente è responsabile del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro sfruttamento ed aggiornamento, così come di tutti i files, in particolare dei database di indirizzi.

DURATA DEL SERVIZIO E CESSAZIONE DEGLI EFFETTI DEL CONTRATTO
Il servizio è pattuito per una durata scelta dal Cliente al momento della compilazione dell'ordine di acquisto o sino alla cessazione del servizio di server dedicato. Il servizio comincia a decorrere dalla data in cui è messo a disposizione del Cliente. Il servizio è rinnovabile al termine del periodo pattuito da parte del Cliente, per un periodo scelto, secondo le tariffe, dai contratti e condizioni di APPFACTORY in vigore alla data del rinnovo, salvo disdetta di una delle parti alle condizioni e nei termini di qui appresso.

• Cancellazione dei dati di un Backup Incrementale
Salvo rinnovo che intervenga al più tardi il quindicesimo giorno dalla cessazione del servizio (o dalla cessazione del servizio di server dedicato, se anteriore) l'insieme dei dati verrà a tale data cancellato da APPFACTORY.
• Cancellazione dei dati di Backup FTP
La cancellazione dei dati del servizio di Backup FTP avverrà contestualmente alla cancellazione dei dati del server dedicato.