

## **CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEI VIRTUAL PRIVATE SERVER (VPS)**

### **ARTICOLO 1: OGGETTO**

Le presenti condizioni particolari, che integrano le condizioni generali di contratto di APPFACTORY, hanno per oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche secondo le quali APPFACTORY s'impegna a ospitare e mantenere, sulla propria piattaforma, il VPS del Cliente dotato di un indirizzo IP V4 fisso geolocalizzato in base alla localizzazione fisica del VPS. APPFACTORY mette a disposizione del Cliente un VPS che dispone di risorse dedicate (partizioni di hard disk) e di risorse (memoria RAM e processore) fisicamente presenti nel Server Host e condivise da diversi VPS installati su quest'ultimo. Le presenti condizioni particolari prevalgono sulle condizioni generali in caso di contraddizione fra questi due documenti.

### **ARTICOLO 2: OBBLIGO DI MEZZI**

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio APPFACTORY, in relazione allo stesso, assume esclusivamente un'obbligazione di mezzi e non di risultato. La piattaforma server APPFACTORY, nella quale sarà installato il VPS è accessibile al Cliente così come al pubblico, attraverso l'utilizzo della rete Internet. Per l'intera durata del Servizio, APPFACTORY mette a disposizione del Cliente l'accesso a mezzi di comunicazione che permettono di accedere al Servizio.

### **ARTICOLO 3: SUPPORTO TECNICO**

In caso di Incidente il Cliente ha la possibilità di contattare il servizio Incidenti APPFACTORY, le cui coordinate sono presenti sul sito APPFACTORY ([www.Appfactory.it](http://www.Appfactory.it)). Per qualsiasi consulenza tecnica relativa all'utilizzo del Servizio, APPFACTORY offre la possibilità agli utilizzatori di accedere alla pagina <https://e2net.it/help/> o di utilizzare l'Help Desk telefonico al numero +390108606146.

### **ARTICOLO 4: CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO**

APPFACTORY mette a disposizione del Cliente diverse configurazioni di VPS, la cui descrizione è accessibile online sul sito <https://www.e2net.it/>. A seguito della validazione, da parte di APPFACTORY, dell'ordine trasmesso dal Cliente, APPFACTORY invia tramite posta elettronica al Cliente, utilizzando l'indirizzo e-mail fornito al momento della trasmissione dell'ordine, i codici di accesso che permettono di accedere al proprio VPS. Nel quadro del presente contratto, il Cliente è l'unico amministratore del proprio VPS. APPFACTORY non interviene in nessun caso nell'amministrazione del VPS del Cliente: a tal proposito il Cliente conferma di possedere le competenze tecniche necessarie ad assicurare un'amministrazione corretta di un server informatico come il VPS fornito da APPFACTORY e si impegna a realizzare il backup dei dati salvati sul proprio VPS. Il Cliente dichiara, inoltre, di aver preso conoscenza della documentazione, messagli a disposizione da APPFACTORY, relativa al servizio VPS. Il Cliente ha la facoltà di porre in essere una modifica della Potenza di Base del proprio VPS ordinando, attraverso l'Interfaccia di Gestione, la configurazione verso cui vuole trasferire il proprio VPS. La relativa modifica si realizzerà nelle ore successive alla conferma dell'ordine. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che APPFACTORY mette a disposizione del Cliente molteplici tecnologie di virtualizzazione e di essere consci del fatto che il proprio VPS viene fornito utilizzando la tecnologia di virtualizzazione dallo stesso richiesta. Considerato che le diverse tecnologie di virtualizzazione sono sempre compatibili tra di loro, il Cliente dichiara di essere a conoscenza che, a fronte di un'eventuale richiesta di modifica della tecnologia di virtualizzazione applicata al proprio VPS, APPFACTORY potrebbe non essere in condizione di procedere al trasferimento di impostazioni e dati da un VPS ad un altro, ove realizzato con una tecnologia di virtualizzazione differente. Nel quadro di un server di gamma VPS, la banda passante condivisa è garantita a 100 Mbps (cento megabit al secondo) e il traffico di banda passante in uscita ed in entrata illimitato. APPFACTORY si riserva la possibilità di eseguire azioni di filtraggio su alcune porte giudicate sensibili per il mantenimento dell'Infrastruttura. Il Cliente riconosce e accetta l'esistenza di limitazioni sul flusso UDP/ICMP. APPFACTORY si riserva, altresì, la possibilità di limitare o eliminare alcune funzionalità del VPS per garantire la sicurezza della propria Infrastruttura. In tali casi, APPFACTORY informerà preventivamente il Cliente riguardo a eventuali limitazioni o blocchi. Nel caso in cui il VPS del Cliente costituisca un pericolo per il mantenimento della sicurezza dell'Infrastruttura APPFACTORY, in particolare in caso di atti di pirateria sul VPS del Cliente o dell'individuazione di un problema di sicurezza del sistema, APPFACTORY si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio. Ove ciò si verifichi APPFACTORY informerà, in tempi ragionevoli ed in misura possibile, il Cliente, indicando la natura e la durata dell'interruzione, per permettere al Cliente di prendere i provvedimenti che lo stesso riterrà necessari ed opportuni. APPFACTORY s'impegna a ristabilire la

concessione su riserva del fatto che il Cliente proceda ad attuare gli interventi di correzione adeguati e, eventualmente, richiesti da APPFACTORY. Nel caso si verifichi un problema ricorrente o di particolare gravità, APPFACTORY si riserva il diritto di non riattivare il VPS del Cliente. Il Server Host e il VPS fornito da APPFACTORY al Cliente, restano di proprietà di APPFACTORY.

#### **ARTICOLO 5: OBBLIGHI E FACOLTA' DI APPFACTORY**

APPFACTORY s'impegna a utilizzare tutta la cura e la diligenza necessarie a fornire un servizio di qualità, conformemente agli usi professionali e allo stato della tecnica. APPFACTORY, in particolare, s'impegna a:

1. Assicurare l'amministrazione dell'Infrastruttura di rete APPFACTORY e dei Server Host.
2. Mantenere in funzione il Server Host. In caso di malfunzionamento di quest'ultimo, APPFACTORY s'impegna a sostituire il componente difettoso nel più breve tempo possibile, fatta eccezione per cause ad essa non imputabili, ai casi fortuiti e/o di forza maggiore.
3. Assicurare la disponibilità del VPS del Cliente in conformità alle disposizioni dell'articolo 11 delle presenti Condizioni Particolari. APPFACTORY si riserva la facoltà di interrompere, temporaneamente e per il più breve tempo possibile, l'erogazione del Servizio per porre in essere un intervento tecnico teso a migliorarne il funzionamento. Ove si verifichi la necessità di interrompere il Servizio per un tempo eccedente i normali tempi di intervento, APPFACTORY provvederà ad informare immediatamente il Cliente di tale evenienza.
4. Intervenire nel più breve tempo possibile in caso di Incidente non conseguente a un utilizzo inappropriato del VPS da parte del Cliente, anche a seguito di una richiesta d'intervento da parte del Cliente.
5. Assicurare la manutenzione, al miglior livello possibile di qualità, dei propri strumenti conformemente agli usi professionali e allo stato della tecnica.

#### **ARTICOLO 6: ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DI APPFACTORY**

APPFACTORY non potrà essere considerata responsabile per i danni sofferti a qualsiasi titolo dal Cliente nei seguenti casi:

1. Errore, negligenza, omissione o errata gestione del VPS da parte del Cliente, mancato rispetto delle istruzioni ricevute da APPFACTORY;
2. Errore, negligenza, omissione o errata gestione del VPS da parte di un soggetto terzo sul quale APPFACTORY non abbia alcun potere di sorveglianza;
3. Forza maggiore, evento o incidente indipendente dalla volontà di APPFACTORY;
4. Interruzione del Servizio per qualsiasi causa prevista dalle presenti condizioni particolari;
5. Divulgazione o utilizzo illecito della password inviata al Cliente in modo riservato;
6. Crash dell'applicazione;
7. Utilizzo improprio dei terminali da parte del Cliente o da parte della sua Clientela;
8. Cancellazione parziale o totale delle informazioni trasmesse o salvate a seguito di errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente;
9. Blocchi, malfunzionamenti, crash, perdita di dati e di connessione derivante da software installato dal Cliente sul proprio VPS;
10. Intervento sul Servizio da parte di un terzo non autorizzato dal Cliente.

APPFACTORY non potrà essere ritenuta responsabile del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma, dei dati accessibili sui siti ospitati sul VPS del Cliente, trasmesse o messe online dal Cliente, a qualunque titolo.

APPFACTORY, in proposito, dichiara di non aver alcun potere di controllo preventivo in merito a quanto viene memorizzato e/o reso disponibile attraverso il Servizio.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che APPFACTORY non effettua alcun backup specifico, dei dati salvati sul VPS del Cliente, salvo quanto diversamente previsto per i servizi opzionali di cui agli allegati.

È, conseguentemente, onere del Cliente porre in essere le procedure ritenute necessarie e opportune al salvataggio dei propri dati.

APPFACTORY non risponderà in nessun caso di perdita o danneggiamento di dati del Cliente, qualunque sia la causa, ivi comprese quelle non espressamente menzionate nelle presenti condizioni particolari.

APPFACTORY non fornisce alcuna garanzia in relazione alle conseguenze dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, in particolare per quanto riguarda la messa in sicurezza e la conservazione dei dati.

APPFACTORY non potrà essere ritenuta responsabile del mancato rispetto, totale o parziale, di un'obbligazione assunta dagli Internet provider cui si rivolge il Cliente per avere accesso alla rete Internet.

## **ARTICOLO 7: OBBLIGHI, FACOLTA' E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

7.1. Il Cliente dichiara di avere la possibilità, l'autorità e la capacità necessarie alla conclusione ed all'esecuzione delle obbligazioni previste dalle presenti condizioni particolari e dalle condizioni generali.

7.2. Il Cliente s'impegna a fornire dati sufficienti a permettere la sua identificazione: cognome, nome, ragione o denominazione sociale (nel caso di imprese), residenza o sede sociale, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica. In relazione ai dati forniti dal Cliente, APPFACTORY si riserva la possibilità di richiedere dei documenti che confermino quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente è tenuto a trasmettere la documentazione richiesta entro 72 ore dalla richiesta da parte di APPFACTORY: in difetto, APPFACTORY si riserva la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio, ex art 1460 cod. civ., fino a che il Cliente non abbia fornito la documentazione richiesta. La richiesta di APPFACTORY può riguardare anche i diversi siti ospitati dal Cliente.

7.3. Il Cliente agisce come entità indipendente e, conseguentemente, assume a proprio carico qualsivoglia rischio derivante dalla propria attività. Il Cliente è l'unico responsabile dei servizi e dei siti Internet ospitati sul proprio VPS, del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro utilizzo e del loro aggiornamento, così come di tutti i file, con particolare riferimento ai file contenenti database di indirizzi. Il Cliente, ai sensi dell'art. 16, comma 1 del D. Lgs 70/2003, riconosce di essere "destinatario" del servizio di hosting fornito da APPFACTORY che, ai sensi del predetto articolo, assume il ruolo di "prestatore". È compito del Cliente prendere i provvedimenti necessari e opportuni alla creazione, conservazione e alla detenzione dei log di connessione o di dati di qualsiasi natura volti a permettere l'identificazione di qualunque contributo alla creazione del contenuto, o di uno dei contenuti dei servizi di cui il Cliente è provider, conformemente alla legge vigente. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che, ove tratti dati personali di terzi tramite il Servizio, dovrà ottemperare a tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. ("Codice Privacy"). In particolare, il Cliente dovrà adottare idonee misure tecniche ed organizzative, in conformità a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, volte a tutelare la sicurezza dei servizi forniti e l'integrità dei dati trattati.

7.4. Il Cliente s'impegna a rispettare i diritti di terzi, i diritti della persona, i diritti di proprietà intellettuale come i diritti d'autore, i diritti sui brevetti o sui marchi e, in generale, qualsiasi diritto di proprietà industriale ed intellettuale esistente in capo a terzi. Il Cliente riconosce il divieto di mettere a disposizione del pubblico, utilizzando i siti ospitati sul suo VPS, file o link ipertestuali che violino il diritto d'autore e/o i diritti di proprietà intellettuale di terzi. Il Cliente riconosce il divieto di utilizzo del Servizio per l'installazione di servizi che abbiano l'obiettivo di permettere il download di grandi volumi di dati su piattaforme di hosting di file. Il Cliente ha la possibilità di installare sul VPS, a propria discrezione e a proprio rischio, i programmi informatici che riterrà necessari ed opportuni: in proposito, Il Cliente si impegna ad acquisire tutte le licenze necessarie all'utilizzo di software di proprietà di terzi durante l'utilizzo del Servizio. Il Cliente riconosce il divieto di porre in essere qualsiasi operazione di intrusione o di tentativo di intrusione, che provengano dal VPS (a titolo non esaustivo, come: scan delle porte, sniffing, spoofing...).

7.5. Il Cliente è responsabile dei problemi di funzionamento del VPS conseguenti a qualsiasi azione od omissione, propria o di propri dipendenti e/o collaboratori ai quali il Cliente abbia fornito la o le proprie password. Allo stesso modo, il Cliente è l'unico responsabile dello smarrimento della o delle proprie password. Per mantenere il livello di sicurezza del VPS del Cliente e dell'insieme dei server presenti sulla propria Infrastruttura, APPFACTORY s'impegna a comunicare al Cliente, tramite posta elettronica, la disponibilità degli aggiornamenti delle applicazioni mantenute da APPFACTORY, per le quali sia stato rilevato un problema di sicurezza. Se l'aggiornamento di queste applicazioni non viene effettuato a seguito delle richieste di APPFACTORY la stessa si riserva il diritto di interrompere la connessione del VPS alla rete Internet. Allo stesso modo, nel caso in cui APPFACTORY rilevi che il VPS del Cliente presenta un problema di sicurezza, provvede a inviare un messaggio di posta elettronica al Cliente, richiedendo una procedura di reinstallazione necessaria a mantenere l'integrità del VPS e dell'insieme dell'Infrastruttura. APPFACTORY si riserva il diritto di interrompere, nell'interesse del Cliente, la connessione del VPS alla rete Internet, in attesa della reinstallazione da parte del Cliente, del proprio VPS. Le modifiche che consistono nel trasferimento dei dati del sistema pirato verso il nuovo sistema, devono essere effettuate dal Cliente stesso. APPFACTORY limiterà il proprio intervento all'installazione del nuovo VPS.

7.6. Il Cliente si impegna a non inviare messaggi di posta elettronica non desiderati o SPAM dal proprio VPS, ai sensi dell'art. 130 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy). Nel caso in cui APPFACTORY sospettasse o accertasse la violazione del presente articolo avrà la facoltà di sospendere il Servizio al fine di evitare o, quantomeno, limitare le responsabilità civili e penali nelle quali potrebbe incorrere il Cliente.

7.7. Il Cliente riconosce che, per ragioni di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (come IRC o la condivisione di file peer to peer) possono essere sottomesse a limitazioni a partire dal Servizio. I servizi di oscuramento (Proxy) e di cardsharing (CCCam o simili) sono vietati nell'utilizzo del Servizio.

7.8. Le tecnologie di virtualizzazione utilizzate da APPFACTORY per la gestione del VPS del Cliente non sono sottoposte a un obbligo di risultato a carico della società APPFACTORY, relativamente alla conservazione dei dati del Cliente. La predisposizione di un insieme delle misure volte al backup dei dati resta a carico esclusivo del Cliente.

7.9. È onore del Cliente acquisire qualsiasi licenza o diritto di utilizzo contrattato presso APPFACTORY. In caso di inadempimento, APPFACTORY si riserva la facoltà di sospendere il Servizio.

7.10. APPFACTORY si riserva la possibilità di effettuare controlli "a campione" in relazione al rispetto delle disposizioni di legge relativamente all'utilizzo del Servizio da parte del Cliente e, ai sensi dell'art. 1460 cod. civ., di sospendere il Servizio, previa comunicazione al Cliente, ove accerti la mancata osservanza delle disposizioni di cui al presente articolo.

#### **ARTICOLO 7-bis: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

7-bis.1. Con riferimento ai dati personali di terzi che il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, immette o tratta nell'ambito del Servizio VPS, le Parti riconoscono che APPFACTORY opererà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

7-bis.2. Il rapporto tra il Titolare del trattamento (Cliente) e il Responsabile del trattamento (APPFACTORY) è disciplinato da un apposito Accordo sul Trattamento dei Dati (Data Processing Agreement o "DPA"), che costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni. Il Cliente, con l'accettazione delle presenti Condizioni, conferisce mandato ad APPFACTORY per il trattamento dei dati necessario all'erogazione del Servizio e si impegna a sottoscrivere e rispettare i termini del DPA messo a disposizione da APPFACTORY.

7-bis.3. APPFACTORY, in qualità di Responsabile del trattamento, si impegna a:

- a) trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Cliente;
- b) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza;
- c) adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del GDPR;
- d) assistere il Cliente con misure tecniche e organizzative adeguate a soddisfare l'obbligo del Cliente di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;

- e) assistere il Cliente nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR;
- f) su scelta del Cliente, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi e cancellare le copie esistenti;
- g) mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo. 7-bis.4.

Resta inteso che il Cliente, quale Titolare del trattamento, è l'unico soggetto responsabile per l'adempimento di tutti gli obblighi di legge relativi al trattamento dei dati personali effettuato tramite il Servizio, inclusi, a titolo esemplificativo, gli obblighi di informativa agli interessati e l'individuazione di un'idonea base giuridica per il trattamento.

#### **ARTICOLO 8: MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE APPFACTORY**

APPFACTORY ha realizzato un sistema di misure tecniche volte a contrastare gli invii di messaggi di posta elettronica fraudolenti o classificati come SPAM, emessi a partire dalle proprie infrastrutture. A tale scopo, APPFACTORY procede ad una verifica del traffico emesso a partire dal VPS utilizzato dal Cliente destinato alla porta 25 (server SMTP) su Internet in modo costante, totalmente automatico e senza l'intervento di operatori umani.

Questa operazione consente di verificare il traffico attraverso l'utilizzo di strumenti automatici.

Gli invii non vengono filtrati o intercettati bensì verificati: l'operazione comporta un ritardo di qualche secondo nell'invio del messaggio di posta elettronica.

Queste operazioni vengono effettuate in parallelo e in alcun caso in modo frontale fra il server e la rete Internet.

Non viene, altresì, effettuata alcuna operazione sui messaggi in uscita: APPFACTORY non effettua il Tag dei messaggi e non modifica in alcun modo i messaggi inviati dal Cliente.

APPFACTORY non conserva alcuna informazione durante le operazioni, tranne che dati statistici. Nell'ipotesi di invio di messaggi classificati come SPAM o fraudolenti da parte del server del Cliente, APPFACTORY provvede a informare il Cliente a mezzo posta elettronica e procede al blocco della porta SMTP del Server.

In ogni caso, APPFACTORY non conserva alcuna copia dei messaggi di posta elettronica emessi dalla porta SMTP del Server stesso, nel momento in cui sono identificati come SPAM.

A seguito del blocco della porta 25, il Cliente, attraverso la propria Interfaccia di Gestione, può richiederne lo sblocco.

Ogni nuovo messaggio identificato come SPAM comporta un nuovo blocco della porta SMTP di maggiore durata.

A partire dalla terza procedura di blocco, APPFACTORY si riserva la possibilità di rifiutare ogni nuova richiesta di sblocco della porta SMTP.

#### **ARTICOLO 9: MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DOS E DDOS)**

APPFACTORY mette a disposizione una protezione contro gli attacchi informatici di tipo DOS e DDOS (attacchi denial of service) ove effettuati in maniera massiva.

Questa funzionalità ha lo scopo di mantenere attivo il Servizio del Cliente durante l'intero svolgimento dell'attacco.

Questa funzionalità consiste nell'analisi del traffico destinato al VPS del Cliente che proviene dall'esterno della rete APPFACTORY.

Il traffico qualificato come illegittimo viene rifiutato a monte dell'infrastruttura del Cliente, permettendo agli utenti legittimi di poter accedere alle applicazioni, alle informazioni o ai servizi offerti dal Cliente, nonostante l'attacco informatico.

Queste misure di protezione non possono essere, comunque, efficaci in caso di attacchi informatici come injection SQL, Bruteforce, sfruttamento delle falliche di sicurezza, etc.

A causa della grande complessità del Servizio di protezione e delle numerose possibili forme di attacco informatico, APPFACTORY, in relazione alla mitigazione, è sottoposta unicamente a un obbligo di mezzi.

È, comunque, possibile che l'attacco non sia rilevato dagli strumenti utilizzati da APPFACTORY e che, nonostante l'alto grado di affidabilità degli strumenti, non sia comunque possibile mantenere attivo il Servizio.

In base alla natura dell'attacco e della sua complessità, APPFACTORY prende provvedimenti a vari livelli di protezione del traffico, per proteggere la propria infrastruttura ed il Servizio del Cliente.

La mitigazione viene attivata nel momento in cui l'attacco viene rilevato dagli strumenti APPFACTORY e resta attiva per un minimo di 26 ore.

Conseguentemente, dal momento dell'attivazione della mitigazione, il Servizio viene attaccato in modo frontale, eventualità che può causare la mancata disponibilità e accessibilità del Servizio.

Da quando l'attacco informatico viene identificato e la mitigazione si attiva automaticamente, quest'ultima non può essere comunque disattivata prima del tempo di attivazione minimo di 26 ore.

Durante tutto il tempo di attivazione della mitigazione, APPFACTORY non può garantire l'accessibilità delle applicazioni del Cliente ma provvede a sforzarsi per limitare l'impatto dell'attacco sul VPS del Cliente e sull'Infrastruttura APPFACTORY.

Ove, nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico sia di portata tale da attentare all'integrità delle infrastrutture APPFACTORY o di quelle di altri clienti APPFACTORY, APPFACTORY provvede a rinforzare le misure di protezione.

Questa operazione può comportare una riduzione delle prestazioni del Servizio del Cliente o avere impatto sulla disponibilità del Servizio.

È possibile che una parte del traffico generato dall'attacco informatico possa non essere individuata dagli strumenti APPFACTORY ed attaccare il VPS del Cliente.

L'efficacia della mitigazione dipende anche dalla configurazione del VPS del Cliente. A questo proposito, è compito del Cliente verificare di disporre delle competenze necessarie ad assicurarne la buona amministrazione.

Il Cliente riconosce che la mitigazione fornita da APPFACTORY non lo dispensa, in nessun caso, dall'onere di provvedere all'adozione di misure atte a garantire la sicurezza del proprio VPS, ad esempio installando strumenti di sicurezza (firewall, etc.), procedendo al regolare aggiornamento del sistema, salvando i propri dati e/o controllando la sicurezza dei propri programmi informatici (script, codice, etc....).

## **ARTICOLO 10: GEOLOCALIZZAZIONE**

La scelta del datacenter o della localizzazione del proprio VPS è definitiva e non può essere modificata in un secondo momento.

Il Cliente riconosce e accetta che esso sia sottomesso alla legislazione del territorio sul quale sono installate le strumentazioni.

Riconosce anche la possibilità per APPFACTORY di sospendere il Servizio nel momento in cui questo venga utilizzato per un'attività vietata nel luogo della localizzazione fisica degli strumenti forniti da APPFACTORY.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a controllare ed a non utilizzare il Servizio violando la legislazione applicabile nel paese in cui l'indirizzo IP viene dichiarato.

Nell'ipotesi di un utilizzo del Servizio che violi le disposizioni di legge applicabili, APPFACTORY può essere costretta a procedere alla sospensione di qualsiasi indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

## **ARTICOLO 11: GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO**

APPFACTORY s'impegna a assicurare una disponibilità del VPS del 99.97%.

## **ARTICOLO 12: DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO DEL SERVIZIO**

Il Servizio viene fornito per una durata pari a quella prevista dall'ordine, che figura sulla fattura emessa da APPFACTORY relativamente al VPS del Cliente.

Il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere il Servizio scegliendo un abbonamento, nel rispetto delle condizioni generali di servizio.

In questo caso, il Servizio viene sottoscritto per una durata iniziale minima di un mese, rinnovabile tacitamente e senza limiti per uguali periodi mensili.

Il Cliente può richiedere che al Servizio venga applicata la fatturazione in abbonamento annuale.

In questo caso, il Servizio viene rinnovato tacitamente per uguale periodo, a partire dalla data di scadenza del Servizio.

## **ARTICOLO 13: TARIFFE, METODI DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE**

Le tariffe applicabili al Servizio sono disponibili sul sito <https://www.e2net.it>.

Il prezzo indicato sull'ordine corrisponde all'importo totale che il Cliente è tenuto a pagare.

Ogni somma dovuta è pagabile alla conferma dell'ordine.

I metodi di pagamento accettati da APPFACTORY relativamente al primo ordine sono: Carta di credito, bonifico bancario, Paypal.

Il Cliente può effettuare una Modifica di Potenza di Base in corso di fatturazione. In questo caso, il Trasferimento verso una configurazione superiore viene fatturato al Cliente in base alla tariffazione applicabile alla nuova configurazione, consultabile sul sito <https://www.e2net.it>.

Nel caso in cui l'account APPFACTORY del Cliente sia creditore di una somma superiore o uguale all'importo fatturato per il trasferimento della configurazione, questa somma viene automaticamente addebitata sul suo account APPFACTORY.

In mancanza della disponibilità della somma necessaria, APPFACTORY provvederà al prelievo diretto del saldo dovuto utilizzando uno dei metodi di pagamento registrati ed associati al suo Account APPFACTORY. Se APPFACTORY non è in grado di effettuare il prelievo diretto mediante un metodo di pagamento associato all'account, provvede all'invio di un messaggio di posta elettronica al Cliente invitandolo a provvedere, entro 48 ore, al saldo di quanto dovuto: in difetto APPFACTORY, potrà procedere, previa comunicazione al Cliente, ai sensi dell'art. 1460 cod. civ., alla sospensione del Servizio fino all'avvenuto saldo di quanto dovuto.

Il Trasferimento si attiva a far data della richiesta inoltrata dal Cliente tramite e-mail all'indirizzo [info@Appfactory.it](mailto:info@Appfactory.it) fino alla data di scadenza del Servizio.

APPFACTORY provvederà a fatturare al Cliente la differenza fra la tariffa applicabile al modello di VPS precedente e la tariffa applicabile al successivo modello di VPS pro rata temporis.

## **ARTICOLO 14: DIRITTO DI RECESSO**

Come specificato nell'art. 10 delle Condizioni Generali di Servizio, il Cliente, al quale sia riconosciuta la qualità di Consumatore ai sensi del D. Lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), può esercitare il diritto di recesso di cui agli art. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. In ogni caso, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera a) del Codice del Consumo, il Cliente, al quale sia riconosciuta la qualità di Consumatore, non potrà esercitare il diritto di recesso ove la fornitura del Servizio sia iniziata, con il suo accordo espresso, prima della scadenza del termine di cui al precedente paragrafo.

Il Cliente prende atto e accetta che, essendo il Servizio attivato contestualmente alla ricezione del pagamento su sua esplicita richiesta di immediata esecuzione, l'esecuzione del contratto inizia prima della scadenza del periodo di recesso, con conseguente perdita di tale diritto.

Le modalità e le limitazioni al diritto di recesso sono applicabili anche alle modifiche contrattuali derivanti dall'esecuzione di una richiesta di Modifica della Potenza di Base.

#### **ARTICOLO 15: RISOLUZIONE, LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

15.1. Ciascuna parte può risolvere il presente contratto senza diritto al risarcimento di alcun danno nei casi di forza maggiore indicati nell'articolo 6 delle presenti condizioni particolari.

15.2. Negli altri casi, il Cliente è libero di recedere dal Contratto mediante l'invio di una comunicazione mediante lettera raccomandata A/R da recapitarsi a APPFACTORY S.r.l. – via Roma 1/9 – 16121 Genova (GE).

15.3. Il Cliente accetta e riconosce che APPFACTORY potrà porre in essere una restrizione, limitazione o sospensione del Servizio fornito nel caso in cui APPFACTORY riceva un avviso notificato da un'autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, conformemente alle leggi applicabili.

15.4 APPFACTORY si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, in caso di mancato rispetto, da parte del Cliente, delle condizioni particolari e generali di APPFACTORY, e in generale, dell'insieme delle leggi e dei regolamenti in vigore, così come in caso di violazione dei diritti di terzi.

15.5 APPFACTORY avrà il diritto di risolvere senza preavviso il presente contratto, senza pregiudizio delle eventuali pretese risarcitorie di APPFACTORY, in caso di mancato rispetto da parte del Cliente delle disposizioni di cui all'articolo 7 delle presenti condizioni particolari, con particolare riferimento a ogni attività vietata realizzata a partire da server APPFACTORY e/o a qualsiasi contenuto diffuso espressamente vietato sui server APPFACTORY e/o suscettibile di generare una responsabilità civile e/o penale e/o suscettibile di costituire una potenziale violazione dei diritti di un terzo.

15.6. In qualsiasi caso di cessazione dell'efficacia del presente contratto il VPS del Cliente verrà eliminato, così come l'insieme dei dati ivi salvati, conformemente a quanto previsto dal DPA.

---

#### **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 (salvo 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 successo. 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, in qualità di Responsabile del trattamento per le attività di backup, non ha conoscenza del contenuto dei dati di cui viene effettuato il backup.

Il Cliente, in qualità di Titolare, si deve assicurare di avere idonea base giuridica per il trattamento e che il contenuto dei dati non sia contrario alla normativa vigente.

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 email 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 e Sicurezza dei dati del Cliente**

I dati di cui viene effettuato il backup sono trattati in modo confidenziale, conformemente agli obblighi di cui all'art. 28 del GDPR e al DPA.

Essi sono protetti da misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate.

L'accesso è consentito unicamente a partire dall'indirizzo IP del server per il quale sia stato attivato il servizio di backup.

APPFACTORY si impegna a non accedere né a divulgare tali dati, salvo che su istruzione documentata del Cliente o qualora richiesto dalla legge o da un'autorità competente.

In tale ultimo caso, ove legalmente consentito, APPFACTORY informerà il Cliente di tale richiesta. In caso di sospetta violazione dei dati personali (data breach) sulle installazioni di APPFACTORY, APPFACTORY si riserva il diritto di accedere alle informazioni strettamente necessarie per analizzare e mitigare l'incidente, e provvederà a notificare la violazione al Cliente senza ingiustificato ritardo, conformemente a quanto previsto dal GDPR e dal DPA.

#### **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, la cui liceità e gestione rimangono di esclusiva responsabilità del Cliente in qualità di Titolare del trattamento.

#### **OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ 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 appreso.

**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 in modo sicuro. **Cancellazione dei dati di Backup FTP** La cancellazione dei dati del servizio di Backup FTP avverrà contestualmente alla cancellazione dei dati del server dedicato.