

CONDIZIONI PARTICOLARI SERVIZIO MANAGED

Le presenti Condizioni Particolari disciplinano la fornitura del Servizio Managed Server da parte di Appfactory s.r.l. (di seguito "APPFATORY") al Cliente e costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Servizio.

Articolo 1 - Obblighi e Responsabilità del Cliente

1.1 In caso di acquisto dell'opzione Managed Server, il Cliente assume tutti gli obblighi e le responsabilità previste nel presente documento e nelle Condizioni Generali di Servizio.

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 accesso 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, in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), 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.

1.5 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, che possano essere avanzate nei confronti di APPFACTORY in relazione ai dati e ai contenuti trattati dal Cliente tramite il Servizio.

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 segreta e di preservare il sistema dall'accesso abusivo da parte di terzi.

1.7 Fermo restando quanto previsto al paragrafo 16.2 delle Condizioni Generali di Servizio, 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 fisico 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 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.

1.10 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 comunicazione 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.

1.11 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 suo 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.

Articolo 2 - Trattamento dei Dati Personali

(Accordo ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

2.1 **Ruoli delle Parti.** Con riferimento ai dati personali trattati per mezzo del Servizio, le Parti agiscono rispettivamente in qualità di:

- **Cliente:** Titolare del trattamento, il quale determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali caricati o comunque elaborati tramite il Servizio.
- **APPFACTORY:** Responsabile del trattamento, la quale tratta i dati personali per conto del Cliente secondo le istruzioni da quest'ultimo impartite e in conformità al presente accordo.

2.2 Oggetto, Durata, Natura e Finalità del Trattamento.

- **Oggetto:** La prestazione dei servizi di Managed Server, comprensivi di hosting, gestione, manutenzione, monitoraggio, sicurezza e backup, come specificato nell'ordine di acquisto e nelle presenti condizioni.
- **Durata:** La durata del trattamento coincide con la durata del contratto per la fornitura del Servizio.
- **Natura e Finalità:** Il trattamento è necessario per consentire ad APPFACTORY di erogare i servizi contrattuali richiesti dal Cliente, garantendo l'operatività, la sicurezza e la conservazione dei dati ospitati sull'infrastruttura server.

2.3 **Tipo di Dati Personali e Categorie di Interessati.** Il tipo di dati personali e le categorie di interessati sono determinati e controllati esclusivamente dal Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, sotto la sua unica responsabilità. APPFACTORY non ha conoscenza né esercita alcun controllo sui dati che il Cliente carica o elabora tramite il Servizio. Rientrano potenzialmente in tali categorie tutti i dati personali che il Cliente sceglie di trattare utilizzando il server.

2.4 Obblighi di APPFACTORY quale Responsabile del Trattamento.

 APPFACTORY si impegna a:

- a. trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Cliente, compreso il trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetta; in tal caso, informerà il Cliente di tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- b. garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- c. adottare tutte le misure di sicurezza richieste ai sensi dell'articolo 32 del GDPR, come meglio specificato al successivo art. 2.6;

- d. assistere il Cliente, con misure tecniche e organizzative adeguate, a soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al Capo III del GDPR;
- e. assistere il Cliente nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione;
- f. su scelta del Cliente, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- g. mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, condotte dal Cliente o da un altro soggetto da questi incaricato.

2.5 Sub-responsabili del Trattamento. Il Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto, conferisce ad APPFACTORY un'autorizzazione generale a ricorrere ad altri responsabili del trattamento ("Sub-responsabili") per l'erogazione del Servizio. APPFACTORY si impegna a informare il Cliente di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di Sub-responsabili, dando così al Cliente l'opportunità di opporsi a tali modifiche. APPFACTORY imporrà ai Sub-responsabili, tramite contratto, i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente accordo, provvedendo affinché forniscano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate.

2.6 Misure di Sicurezza. APPFACTORY dichiara di aver implementato e di mantenere misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in conformità all'art. 32 del GDPR. Tali misure includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) controlli sugli accessi fisici ai data center;
- b) controlli sugli accessi logici ai sistemi;
- c) procedure per garantire la resilienza, la disponibilità e il ripristino dei sistemi e dei servizi;
- d) procedure per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure adottate;
- e) misure di pseudonimizzazione e cifratura dei dati ove tecnicamente possibile e appropriato.

2.7 Violazione dei Dati Personali (Data Breach). In caso di violazione dei dati personali, APPFACTORY notificherà la violazione al Cliente senza ingiustificato ritardo dal momento in cui ne viene a conoscenza. La notifica dovrà contenere almeno:

- a) una descrizione della natura della violazione;
- b) il nome e i dati di contatto del punto di contatto presso cui ottenere maggiori informazioni;
- c) una descrizione delle probabili conseguenze della violazione;
- d) una descrizione delle misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione.

Articolo 3 - Obblighi di APPFACTORY

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Backup dei dati. Con riferimento ai servizi di Backup, 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.

3.5 Riservatezza. APPFACTORY si impegna a non accedere, modificare o divulgare i dati del Cliente, salvo che ciò sia richiesto per l'erogazione del Servizio, per adempiere a un obbligo di legge o per ottemperare a un ordine di un'autorità giudiziaria o amministrativa. In tali casi, APPFACTORY informerà il Cliente, ove consentito.

3.6 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, essendo il Cliente l'unico Titolare del trattamento e responsabile del contenuto.

Articolo 4 - Durata del Servizio e Cessazione

4.1 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.

4.2 Il servizio è rinnovabile al termine del periodo pattuito da parte del Cliente, per un periodo scelto, secondo le tariffe, i contratti e le condizioni di APPFACTORY in vigore alla data del rinnovo, salvo disdetta di una delle parti nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Servizio.

4.3 Cancellazione o Restituzione dei Dati. Alla cessazione del Servizio per qualsiasi causa, APPFACTORY, su scelta che il Cliente dovrà comunicare per iscritto prima della data di cessazione, procederà alla restituzione di tutti i dati personali al Cliente o a un terzo da questi indicato, in un formato di uso comune, oppure alla loro cancellazione sicura. In assenza di istruzioni da parte del Cliente entro tale termine, APPFACTORY procederà alla cancellazione di tutti i dati presenti sui server, incluse le copie di backup, entro 15 (quindici) giorni dalla data di cessazione del servizio, salvo che la legge non ne imponga la conservazione per un periodo più lungo.

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. Tali attività di trattamento sono soggette a quanto disposto nell'Articolo 2 delle presenti Condizioni Particolari.

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 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 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.