infomaniak

Server Cloud gestito

Articolo 1 - Ambito di applicazione

1.1 I termini che iniziano con una lettera maiuscola hanno il significato definito nel presente Contratto o, in mancanza, dalla definizione fornita nel Lessico Infomaniak disponibile sul Sito Infomaniak.

1.2 Le Condizioni Speciali si applicano senza limitazioni o riserve al servizio Cloud Server (di seguito "Server") offerto da Infomaniak. Esse completano ma prevarranno sulle Condizioni Generali d'Uso (di seguito denominate "CGU") nel caso in cui dovesse emergere una contraddizione tra questi documenti.

1.3 In conformità con le CGU di Infomaniak e secondo i termini e le condizioni ivi stabiliti, le presenti Condizioni speciali possono essere modificate per tenere conto di eventuali sviluppi legali o tecnici o di cambiamenti nella giurisprudenza.

Articolo 2 - Descrizione del servizio

2.1 Nell'ambito della fornitura del servizio, Infomaniak mette a disposizione del Cliente un Server con una rete privata e sicura, nonché una serie di risorse per diversi casi d'uso, le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul sito web di Infomaniak. I tipi di risorse corrispondono a diverse combinazioni in termini di CPU, RAM e capacità di archiviazione.

2.2 Per ogni Server, il Cliente è l'unico amministratore delle sue risorse e ha la possibilità di sottoscrivere risorse aggiuntive (CPU, memoria e storage).

2.3 Applicazioni

2.3.1 Inoltre, nell'ambito dell'utilizzo del Servizio, Infomaniak mette a disposizione del Cliente uno strumento denominato Applicazioni Web, non eccessivamente costoso, che consente l'installazione di applicazioni sullo spazio di hosting fornito a tale scopo.

2.3.2 Lo strumento integra due tipi di applicazioni, quelle sviluppate e gestite da Infomaniak e quelle sviluppate da terzi. Applicazioni sviluppate da Infomaniak Site Creator Applicazioni sviluppate da terzi Tutte le altre applicazioni, tranne quella citata al punto precedente.

Articolo 3 - Fatturazione

3. 1 Le tariffe applicabili al Servizio sono indicate sul Sito e durante il processo di ordinazione.

3. 2 I dettagli del processo di fatturazione sono riportati nei CGU nella sezione Condizioni di pagamento.

3. 3 In assenza del pagamento integrale del prezzo di rinnovo fissato nella tariffa, Infomaniak non sarà in grado di effettuare il rinnovo richiesto dal cliente. Infomaniak sospenderà il Servizio un (1) giorno dopo la scadenza del contratto e lo eliminerà dopo ulteriori tredici (13) giorni, ovvero quattordici (14) giorni dopo la scadenza. Non sarà possibile recuperare i dati una volta rimosso il servizio.

Articolo 4 - Obblighi e responsabilità di Infomaniak

4.1 Infomaniak non fornisce alcuna garanzia relativa alle conseguenze dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente.

4.2 Infomaniak si impegna a svolgere tutti i compiti che le competono in conformità alle presenti condizioni speciali, con la dovuta attenzione e con il grado di competenza richiesto.

4.3 Infomaniak fornisce supporto per qualsiasi richiesta relativa alle Applicazioni che gestisce e sulle quali può intervenire. Qualsiasi richiesta relativa alla funzionalità dell'applicazione stessa e a problemi che impattano sul funzionamento normalmente previsto di tale applicazione è considerata una richiesta di supporto a cui Infomaniak risponderà. Infomaniak non risponderà a richieste relative al Webmastering, ovvero allo sviluppo del sito Web del Cliente. Inoltre, in caso di utilizzo delle Applicazioni, gestite o meno da Infomaniak, quest'ultima non offre alcun supporto e non si assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti finali del Cliente.

4.4 Il Cliente è informato che l'intervento di Infomaniak nell'ambito della sottoscrizione di un contratto relativo al Server, nonché alle Applicazioni gestite da Infomaniak, è limitato alla fornitura delle risorse materiali e di rete necessarie al corretto funzionamento del Server.

4.5 Infomaniak si riserva il diritto di interrompere o limitare i propri servizi al Cliente per effettuare interventi tecnici allo scopo di migliorarne il funzionamento. Inoltre, Infomaniak si riserva il diritto di apportare modifiche alle applicazioni che gestisce al fine di ottimizzarne il funzionamento e di rimuovere funzionalità qualora lo ritenga necessario.

4.6 Nel caso in cui Infomaniak osservi o venga a conoscenza di un utilizzo che pregiudica la propria infrastruttura e quella di altri clienti, Infomaniak si riserva il diritto di sospendere o cancellare immediatamente il Servizio e/o di risolvere il Contratto immediatamente e di diritto, fatto salvo il diritto ad eventuali danni che Infomaniak può richiedere.

Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente è l'unico responsabile dei contenuti e dei dati installati sul Servizio, nonché dello sviluppo, della moderazione, del funzionamento, della manutenzione, del supporto e dell'utilizzo dei propri contenuti e applicazioni, anche quando i contenuti sono forniti dai propri utenti finali.

5.2 Il Cliente è l'unico responsabile degli utenti finali che utilizzano i dati, le risorse e le applicazioni del Cliente.

5.3 Per quanto riguarda il software standard e qualsiasi altro software sviluppato o fornito da terzi, il Cliente accetta e si attiene ai termini e alle condizioni applicati da terzi ai diritti d'uso, alla licenza e ai servizi associati a tale software, che possono contenere disposizioni che prevalgono sulle presenti Condizioni.

5.4 Il Cliente è inoltre informato che non potrà accedere fisicamente ai server in qualsiasi momento.

5.5 L'installazione e l'utilizzo di applicazioni sviluppate da terzi avvengono a rischio e pericolo del Cliente. In particolare, Infomaniak non fornisce alcuna assicurazione o garanzia in merito alla stabilità, all'affidabilità, alla qualità, all'idoneità per un uso specifico o ai risultati specifici di tali applicazioni e declina ogni responsabilità al riguardo. L'utilizzo di applicazioni sviluppate da terzi non esonera il Cliente dal rispetto dei suoi Obblighi, così come definiti negli Obblighi e responsabilità del Cliente della GCU.

5.6 Inoltre, è responsabilità del Cliente aggiornare e mantenere aggiornati gli script, le applicazioni (CMS, forum e altri) e le loro dipendenze. In caso di problemi dovuti all'utilizzo di una versione precedente a quella più recente o contenente un difetto o alla mancata installazione di aggiornamenti, Infomaniak non potrà essere ritenuta responsabile.

5.7 L'utilizzo dell'applicazione Site Creator è soggetto all'accettazione degli obblighi definiti nell'articolo Obblighi e responsabilità del Cliente nelle CGU. Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi problema derivante dall'utilizzo di funzionalità sviluppate da terzi, quali, ad esempio, i mezzi di pagamento messi a disposizione dei clienti finali dal Cliente. L'utilizzo di tali funzionalità è inoltre soggetto all'accettazione delle condizioni specifiche della terza parte.

Articolo 6 - Servizio Patchman Security Scanner

6.1 Patchman Security Scanner è un servizio gratuito incluso che rileva e corregge in modo proattivo le vulnerabilità di sicurezza note nelle applicazioni web più comuni. Questa protezione rileva e mette automaticamente in quarantena i file dannosi per proteggere la vostra reputazione ed evitare che i vostri siti vengano penalizzati dai motori di ricerca.

6.2 Questo servizio può essere disattivato in qualsiasi momento dalla console di amministrazione.

6.3 Il rilevamento del malware viene eseguito localmente sul vostro Servizio, il che significa che il Contenuto del Cliente non lascia mai l'infrastruttura di Infomaniak.

6.4 Un file rilevato come dannoso viene spostato in una cartella protetta e quindi eliminato automaticamente dopo 6 mesi. Durante questo periodo, il Cliente può annullare questa operazione in qualsiasi momento dalla Console di amministrazione.

6.5 Il Cliente viene avvisato via e-mail quando una vulnerabilità o un file dannoso viene rilevato, corretto automaticamente o messo in quarantena.

6.6 Il Cliente riconosce e accetta che Infomaniak è autorizzata a utilizzare i servizi di società terze per fornire il Servizio Patchman Security Scanner senza il consenso del Cliente.

Articolo 7 - Backup dei dati

7.1 Tutti i dati trasmessi dal Cliente a Infomaniak sono memorizzati e ospitati esclusivamente in centri dati in Svizzera che sono di proprietà di Infomaniak.

7.2 Il Cliente è responsabile della corretta configurazione e dell'uso del Server. È responsabile dell'attuazione delle proprie misure per mantenere un'adeguata sicurezza, protezione, backup e disponibilità dei propri dati, che possono includere l'uso di tecnologie di crittografia per proteggere i propri dati da accessi non autorizzati e l'archiviazione di tali contenuti.

7.3 Infomaniak esegue il backup preventivo del contenuto del Cloud Server una volta al giorno su server distribuiti tra diversi suoi datacenter. Vengono conservati sette (7) backup successivi che possono essere ripristinati dal cliente.

7.4 Qualsiasi risoluzione, sia essa dovuta al mancato pagamento o ad azioni volontarie o involontarie da parte del Cliente, comporterà la cancellazione dei dati e il loro recupero sarà possibile solo entro sei (6) giorni dalla cancellazione. Trascorso tale periodo di sei (6) giorni, qualsiasi recupero sarà definitivamente impossibile. Il Cliente dovrà inoltre provvedere a rimpatriare preventivamente tutti i suoi dati in caso di risoluzione anticipata e volontaria.

Articolo 8 - Accordi sul livello di servizio (SLA)

8.1 Accordi sul livello di servizio

8.1 .1 Tasso di disponibilità Il tasso di disponibilità è calcolato in base al numero totale di minuti nel mese selezionato meno i minuti totali di indisponibilità nel mese selezionato, diviso per il numero totale di minuti nel mese selezionato. In particolare, Infomaniak si impegna a garantire il seguente tasso di disponibilità del Servizio: 99,99%.

8.1.2 Tasso di indisponibilità L'indisponibilità massima non deve superare i 5 minuti al mese. Il superamento dell'indisponibilità o l'indisponibilità ricorrente daranno luogo a un sistema di penali di seguito indicato.

8.1.3 Classi di errore e tempi di risposta La tabella seguente riassume i tempi massimi consentiti per ogni guasto rispetto alle classi di errore identificate. Un'occorrenza è aperta finché non viene segnalato un guasto come risolto da Infomaniak. Classe di errore Effetti Tempo di interruzione A Indisponibilità del servizio 5 minuti A2 Minuti aggiuntivi di indisponibilità di A 1 minuto B Rallentamento della rete Internet 60 minuti C Problema di sicurezza del servizio 60 minuti D

Problema con l'aggiornamento del servizio 120 minuti E Guasto di uno dei server virtuali del cliente 120 minuti

8.1.4 Sanzioni Fatta eccezione per i casi di Forza Maggiore (vedi sotto), il Cliente può richiedere l'applicazione di penali in caso di interruzioni delle risorse dovute a un inadempimento da parte di Infomaniak o di uno dei suoi subappaltatori. In tutti i casi, l'importo della penale non può superare il 50% dell'importo del contratto in corso. Le penali sono riportate nella tabella seguente e l'importo corrispondente, calcolato sulla fattura relativa al periodo in cui si è verificata l'indisponibilità, verrà depositato sul conto prepagato. Classe di errore Eventi all'anno Percentuale dell'importo attuale del contratto A 1 10% A2 Non applicabile 1% A 2 20% A 3 30% A 4 50% con possibile violazione del contratto Da B a E 2 5% Da B a E 4 10% Da B a E 6 20% Da B a E 8 30% Il Cliente può pretendere l'applicazione delle penali solo se la notifica dell'indisponibilità delle risorse avviene al più tardi due mesi dopo il verificarsi di quest'ultima, e a condizione che invii a Infomaniak una richiesta contenente : • La data e l'ora di inizio e fine dell'indisponibilità; Infomaniak analizzerà la causa dell'indisponibilità e si riserverà il diritto di richiedere ulteriori informazioni per effettuare la propria analisi. Se da questa analisi emerge che l'indisponibilità è imputabile a Infomaniak (tranne in caso di forza maggiore, vedi alla fine del documento), allora applicherà le penali indicate nella tabella precedente in base al tasso di indisponibilità individuato.

8.1.5 Fattori di esclusione L'applicazione di penali in caso di indisponibilità del Servizio non è prevista quando questa si verifica a seguito di : • fattori sui quali Infomaniak non ha alcun controllo; • l'uso inappropriato del Servizio da parte del Cliente; • manutenzione programmata ; • un blocco applicato da Infomaniak e derivante da una decisione conforme alle nostre CGU;

8.2 Risoluzione di errori e guasti del sistema

8.2.1 Segnalazioni di errore I guasti vengono analizzati in dettaglio per comprenderne l'origine e consentire l'attuazione di misure per evitare che si ripetano. Il cliente sarà avvisato di qualsiasi guasto rilevato da Infomaniak.

8.2.2 Gestione dei reclami (processo di escalation) I reclami devono essere inviati elettronicamente a Infomaniak tramite il modulo di contatto (https://support.infomaniak.com) o direttamente dall'assistente disponibile nella Console di amministrazione.

8.2.3 Guasti ed errori del sistema Principio Infomaniak fa tutto il possibile per garantire la disponibilità come sopra indicato. In caso di guasto di uno degli elementi, Infomaniak si impegna a ripristinare il servizio difettoso nel più breve tempo possibile. I guasti all'infrastruttura che comportano l'interruzione della disponibilità delle applicazioni del cliente vengono comunicati il prima possibile ai Referenti (vedi sotto) e possono comportare l'applicazione di penali. Tuttavia, Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per i guasti legati alle tecnologie installate dal cliente, nella misura in cui questi non siano legati a negligenza da parte di Infomaniak. Nel caso in cui il Cliente sospetti o rilevi un malfunzionamento e/o una indisponibilità sulle installazioni Infomaniak, è compito del Cliente contattare il servizio di assistenza Infomaniak tramite https://support.Infomaniak.com o direttamente dalla procedura guidata disponibile nella Console di

Amministrazione segnalando il problema come urgente. Il Cliente deve dettagliare e trasmettere tutte le informazioni utili a Infomaniak affinché quest'ultima possa intervenire nel modo più efficiente e rapido possibile sul problema. Infomaniak farà tutto il possibile per rispondere al Cliente nel più breve tempo possibile.

8.2.4 Indicatori di misurazione e monitoraggio Infomaniak monitora costantemente la disponibilità dei propri servizi, consentendo di monitorare l'intera infrastruttura di sistema e di rete. In sostanza, Infomaniak implementa e mantiene in modo proattivo misure adeguate al fine di : • Monitorare la disponibilità del sistema del Servizio ; • Rilevare potenziali disturbi legati alle infrastrutture.

8.2.5 Manutenzione Principio Infomaniak si impegna a mantenere le proprie installazioni (hardware e software) al fine di garantire un servizio affidabile. Questo servizio comprende : • la correzione di problemi che comportano un'interruzione dei servizi sotto la responsabilità di Infomaniak, in particolare dell'hardware (server, switch, router, ecc.); • sostituzione o aggiornamento delle apparecchiature, se necessario; Il Cliente sarà informato al più tardi 48 ore lavorative prima di qualsiasi intervento di manutenzione che possa influire sul corretto funzionamento delle sue applicazioni. La manutenzione ha un effetto sospensivo sulle sanzioni. Non è possibile richiedere un risarcimento durante le procedure di manutenzione programmata o urgente.

8.3 Comunicazione

8.3.1 Persone di contatto con i clienti Le persone di contatto sono le persone autorizzate a comunicare ufficialmente con Infomaniak. Queste persone devono essere incluse negli account utente della console di amministrazione Infomaniak e avere diritti di gestione del servizio oggetto del presente documento. I referenti valutano le priorità dei ticket aperti. Infomaniak può richiedere un processo di autenticazione per motivi di sicurezza.

8.3.2 Persone di contatto presso Infomaniak Il Cliente può contattare l'assistenza durante le ore di lavoro.

8.3.3 Comunicazioni del Cliente I ticket devono essere creati dalla pagina di supporto Infomaniak (support.infomaniak.com) o dalla procedura guidata dedicata nella Console di amministrazione. La creazione di un ticket deve lasciare una "traccia" e deve essere conservata per tutta la durata del contratto. Il telefono può essere utilizzato per richieste rapide che non richiedono indagini. Se necessario, Infomaniak può richiedere o procedere alla creazione di un ticket.

8.3.4 Comunicazioni da Infomaniak Le comunicazioni in uscita di Infomaniak saranno inviate dall'indirizzo support@infomaniak.com alle persone di contatto. Infomaniak può anche effettuare richieste che richiedono risposte rapide per telefono.

8.4 Sicurezza

8.4.1 Tracciabilità e registri • Sistema di tracciabilità delle modifiche a livello applicativo ; • Tracciabilità dell'accesso al sistema da parte dei dipendenti Infomaniak; • I registri del server

vengono conservati per almeno una settimana.

8.4.2 Misure di sicurezza • Backup preventivo giornaliero in un secondo datacenter gestito da Infomaniak • Controllo rigoroso dell'accesso ai siti fisici e alle attrezzature di Infomaniak; • Ridondanza N+1 di rete, alimentazione e raffreddamento in tutti i siti produttivi; • Per ogni tipo di server e su ogni sito, uno o più server sono sempre rapidamente disponibili in caso di necessità (guasti, ecc.). Infomaniak non può essere ritenuta responsabile in caso di indisponibilità dovuta a cause di forza maggiore (vedi sotto), nonché in caso di carenza di materie prime o di scorte presso i fornitori; • Assicurazione a copertura dei servizi e degli eventuali rischi inerenti all'attività di Infomaniak, nonché dei suoi obblighi legali;

8.5 Forza maggiore

Per forza maggiore si intende un evento imprevedibile e/o inevitabile al di fuori del controllo di Infomaniak. Infomaniak non sarà ritenuta responsabile se l'esecuzione del Contratto, o di qualsiasi obbligo che incombe a Infomaniak ai sensi del presente Contratto, è impedita, limitata o disturbata a causa di, ma non solo, un incendio, un'esplosione, un guasto alle reti di trasmissione, un'interruzione dei servizi pubblici o delle telecomunicazioni, un crollo degli impianti, un'epidemia, una pandemia, un disastro naturale, un terremoto, un'inondazione, un'interruzione di corrente, una guerra, un embargo, una legge, un'ingiunzione, una richiesta o un'esigenza di qualsiasi governo, uno sciopero, un boicottaggio, il ritiro dell'autorizzazione dell'operatore di telecomunicazioni o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Infomaniak. In caso di forza maggiore, la parte che non può adempiere ai propri obblighi contrattuali deve informare l'altra parte con lettera raccomandata non appena viene a conoscenza dell'evento. Ciò non impegna la controparte ad accettare o contestare le accuse di forza maggiore. In caso di forza maggiore, il cliente può risolvere immediatamente il contratto in qualsiasi momento.

Articolo 9 - Informativa sulla privacy

9.1 I dettagli completi dell'Informativa sulla privacy sono disponibili sul sito web https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite.

Server Cloud non gestito

Articolo 1 - Ambito di applicazione

1.1 I termini che iniziano con una lettera maiuscola hanno il significato definito nel presente Contratto o, in mancanza, dalla definizione fornita nel Lessico Infomaniak disponibile sul Sito Infomaniak.

1.2 Le Condizioni Speciali si applicano senza limitazioni o riserve al servizio Cloud Server (di seguito denominato "Server") offerto da Infomaniak. Esse completano ma prevarranno sulle Condizioni Generali d'Uso (di seguito denominate "CGU") nel caso in cui dovesse emergere una contraddizione tra questi documenti.

1.3 In conformità con le CGU di Infomaniak e secondo i termini e le condizioni ivi stabiliti, le presenti Condizioni speciali possono essere modificate per tenere conto di eventuali sviluppi legali o tecnici o di cambiamenti nella giurisprudenza.

Articolo 2 - Descrizione del servizio

2.1 Nell'ambito della fornitura del servizio, Infomaniak mette a disposizione del Cliente un Server con una rete privata e sicura, nonché una serie di risorse per diversi casi d'uso, le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul sito web di Infomaniak. I tipi di risorse corrispondono a diverse combinazioni in termini di CPU, RAM e capacità di archiviazione.

2.2 Per ogni Server, il Cliente è l'unico amministratore delle sue risorse e ha la possibilità di sottoscrivere risorse aggiuntive (CPU, memoria e storage).

Articolo 3 - Fatturazione

3.1 Le tariffe applicabili al Servizio sono indicate sul Sito e durante il processo di ordinazione.

3.2 I dettagli del processo di fatturazione sono riportati nei T&C nell'articolo Condizioni di pagamento.

3.3 In assenza del pagamento integrale del prezzo di rinnovo fissato nella tariffa, Infomaniak non sarà in grado di effettuare il rinnovo richiesto dal cliente. Infomaniak sospenderà il Servizio un (1) giorno dopo la scadenza del contratto e lo eliminerà dopo ulteriori tredici (13) giorni, ovvero quattordici (14) giorni dopo la scadenza. Non sarà possibile recuperare i dati una volta rimosso il servizio.

Articolo 4 - Obblighi e responsabilità dell'Infomaniak

4.1 Infomaniak non fornisce alcuna garanzia relativa alle conseguenze dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente.

4.2 Il Cliente è informato che l'intervento di Infomaniak nell'ambito della sottoscrizione di un contratto relativo al Server è limitato alla fornitura delle risorse materiali e di rete necessarie al Server, senza alcun controllo o garanzia sull'uso che viene fatto delle risorse, o sui contenuti memorizzati sul servizio.

4.3 Infomaniak si impegna a svolgere tutti i compiti che le competono in conformità alle presenti condizioni speciali, con la dovuta attenzione e con il grado di competenza richiesto.

4.4 Infomaniak sarà pienamente responsabile nei confronti del Cliente per danni diretti comprovati o per danni causati da dolo o colpa grave da parte sua. Tuttavia, Infomaniak non può essere ritenuta responsabile in caso di : • Colpa, negligenza, omissione o inadempienza del Cliente ; • Colpa, negligenza o omissione di terzi su cui Infomaniak non ha alcun controllo; • Forza maggiore, evento o incidente al di fuori del controllo di Infomaniak ; • Interruzione del Servizio per qualsiasi motivo indicato da Infomaniak per mancato rispetto del presente Contratto e/o delle CGU; • Distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o memorizzate a seguito di errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente; • Uso improprio dei servizi da parte del Cliente o dei suoi Clienti; • Inadempienza totale o parziale di un obbligo e/o inadempienza degli operatori delle reti di trasporto verso il mondo di Internet e in particolare degli Internet Service Provider (ISP);

4.5 Infomaniak si riserva il diritto di interrompere o limitare i propri servizi al Cliente per effettuare un intervento tecnico allo scopo di migliorarne il funzionamento.

4.6 Nel caso in cui Infomaniak osservi o venga a conoscenza di un utilizzo che pregiudica la propria infrastruttura e quella di altri clienti, Infomaniak si riserva il diritto di sospendere o cancellare immediatamente il Servizio e/o di risolvere il Contratto immediatamente e di diritto, fatto salvo il diritto ad eventuali danni che Infomaniak può richiedere.

Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente è l'unico responsabile dei contenuti e dei dati installati sul Servizio, nonché dello sviluppo, della moderazione, del funzionamento, della manutenzione, del supporto e dell'utilizzo dei propri contenuti e applicazioni, anche quando i contenuti sono forniti dai propri utenti finali.

5.2 Il Cliente è l'unico responsabile degli utenti finali che utilizzano i dati, le risorse e le applicazioni del Cliente.

5.3 Per quanto riguarda il software standard e qualsiasi altro software sviluppato o fornito da terzi, il Cliente accetta e si attiene ai termini e alle condizioni applicati da terzi ai diritti d'uso, alla licenza e ai servizi associati a tale software, che possono contenere disposizioni che prevalgono sulle presenti Condizioni.

5.4 Non è consentita l'installazione di applicazioni/script che potrebbero compromettere il normale funzionamento o la sicurezza della rete. In particolare, non è consentita l'esecuzione dei seguenti processi: a) servizi di condivisione di file (software Peer-to-Peer) ; b) bruteforce Programmi/Scripts/Applicazioni ; c) bombe di posta/scritture di spam ; d) bot, Bouncer, servizi IRC ; e) scansione delle porte (sniffing, spoofing...) ; f) qualsiasi attività di qualsiasi tipo legata all'estrazione di criptovalute; g) comportamenti conflittuali come il peering (Hitleap, Jingling); h) black Hat SEO (scaricare e ricaricare video su piattaforme video online, tra le altre cose); i) la fornitura di servizi di unboxing finalizzati a consentire il download su larga scala su piattaforme di file hosting; j) impostazione dei relè digitali ; Questo elenco non è esaustivo e in caso di dubbio è responsabilità del Cliente, prima di installare un'applicazione/script, verificare se l'attivazione è

autorizzata da Infomaniak.

5.5 L'installazione e l'utilizzo di applicazioni sviluppate da terzi avvengono a rischio e pericolo del Cliente. In particolare, Infomaniak non fornisce alcuna assicurazione o garanzia in merito alla stabilità, all'affidabilità, alla qualità, all'idoneità per un uso specifico o a risultati specifici di tali applicazioni e declina ogni responsabilità al riguardo. L'utilizzo di applicazioni sviluppate da terzi non esonera il Cliente dal rispetto dei suoi Obblighi, così come definiti negli Obblighi e responsabilità del Cliente della GCU.

5.6 Inoltre, è responsabilità del Cliente aggiornare e mantenere aggiornati gli script, le applicazioni (CMS, forum e altri) e le loro dipendenze. In caso di problemi dovuti all'utilizzo di una versione precedente a quella più recente o contenente un difetto o alla mancata installazione di aggiornamenti, Infomaniak non potrà essere ritenuta responsabile.

5.7 Il Cliente è inoltre informato che non avrà accesso fisico ai server in nessun momento.

Articolo 6 - Backup dei dati

6.1 Tutti i dati trasmessi dal Cliente a Infomaniak sono memorizzati e ospitati esclusivamente in centri dati in Svizzera che sono di proprietà di Infomaniak.

6.2 Infomaniak non esegue alcun backup dei dati del Cliente, tranne nel caso in cui il Cliente attivi lo slot snapshot dalla Console di Amministrazione.

6.3 Il Cliente è l'unico responsabile dell'integrità, della conservazione e del backup dei propri dati. Questa responsabilità rimane valida anche se il Cliente utilizza una funzione o una funzionalità di backup di Infomaniak, come, ad esempio, Swiss Backup o kDrive.

6.4 Il Cliente è responsabile dell'implementazione delle proprie misure per mantenere un'adeguata sicurezza, protezione, backup e disponibilità dei propri dati, che possono includere l'uso di tecnologie di crittografia per proteggere i propri dati da accessi non autorizzati e l'archiviazione di tali contenuti.

6.5 Qualsiasi cessazione, sia essa dovuta a mancati pagamenti o ad azioni volontarie o involontarie da parte del Cliente, comporterà la cancellazione immediata, definitiva e irrecuperabile di tutti i dati contenuti nel Server. Il Cliente avrà cura di procedere al rimpatrio preventivo di tutti i suoi dati in caso di risoluzione anticipata e volontaria.

Articolo 7 - Accordi sul livello di servizio (SLA)

7.1 Accordi sul livello di servizio

7.1 .1 Tasso di disponibilità Il tasso di disponibilità è calcolato in base al numero totale di minuti nel mese selezionato meno i minuti totali di indisponibilità nel mese selezionato, diviso per il numero

totale di minuti nel mese selezionato. In particolare, Infomaniak si impegna a garantire il seguente tasso di disponibilità del prodotto: 99,99%.

7.1.2 Tasso di indisponibilità L'indisponibilità massima non deve superare i 5 minuti al mese. Il superamento dell'indisponibilità o l'indisponibilità ricorrente daranno luogo a un sistema di penali di seguito indicato.

7.1.3 Classi di errore e tempi di risposta La tabella seguente riassume i tempi massimi consentiti per ogni guasto rispetto alle classi di errore identificate. Un'occorrenza è aperta finché non viene segnalato un guasto come risolto da Infomaniak. Classe di errore Effetti Tempo di interruzione A Indisponibilità del servizio 5 minuti A2 Minuti aggiuntivi di indisponibilità di A 1 minuto B Rallentamento della rete Internet 60 minuti C Problema di sicurezza del servizio 60 minuti D Guasto di uno dei server virtuali del cliente 120 minuti

7.1.4 Sanzioni Ad eccezione dei casi di forza maggiore (vedi sotto), il cliente può richiedere l'applicazione di penali in caso di interruzioni delle risorse dovute a un guasto da parte di Infomaniak o di uno dei suoi subappaltatori. In tutti i casi, l'importo della penale non può superare il 50% dell'importo del contratto in corso. Le penalità sono indicate nella tabella seguente e l'importo corrispondente, calcolato sulla fattura relativa al periodo in cui si è verificata l'indisponibilità, verrà depositato sul conto prepagato. Classe di errore Eventi all'anno Percentuale dell'importo attuale del contratto A 1 10% A2 Non applicabile 1% A 2 20% A 3 30% A 4 50% con possibile violazione del contratto Da B a D 2 5% Da B a D 4 10% Da B a D 6 20% Da B a D 8 30% Il Cliente può pretendere l'applicazione delle penali solo se la notifica dell'indisponibilità delle risorse avviene al più tardi due mesi dopo il verificarsi di quest'ultima, e a condizione che invii a Infomaniak una richiesta contenente : • La data e l'ora di inizio e fine dell'indisponibilità; Infomaniak analizzerà la causa dell'indisponibilità e si riserverà il diritto di richiedere ulteriori informazioni per effettuare la propria analisi. Se da questa analisi emerge che l'indisponibilità è imputabile a Infomaniak (tranne in caso di forza maggiore, vedi alla fine del documento), allora applicherà le penali indicate nella tabella precedente in base al tasso di indisponibilità individuato.

7.1.5 Fattori di esclusione L'applicazione di penali in caso di indisponibilità del Servizio non è prevista quando questa si verifica a seguito di : • fattori sui quali Infomaniak non ha alcun controllo; • l'uso inappropriato del Servizio da parte del Cliente; • manutenzione programmata ; • un blocco applicato da Infomaniak e derivante da una decisione conforme alle nostre CGU;

7.2 Risoluzione di errori e guasti del sistema

7.2.1 Segnalazioni di errore I guasti vengono analizzati in dettaglio per comprenderne l'origine e consentire l'attuazione di misure per evitare che si ripetano. Il Cliente sarà avvisato di qualsiasi guasto rilevato da Infomaniak.

7.2.2 Gestione dei reclami (processo di escalation) I reclami devono essere inviati elettronicamente a Infomaniak tramite il modulo di contatto (https://support.infomaniak.com) o direttamente dall'assistente disponibile nella Console di amministrazione.

7.2.3 Guasti ed errori del sistema Principio Infomaniak fa tutto il possibile per garantire la disponibilità come sopra indicato. In caso di guasto di uno degli elementi, Infomaniak si impegna a ripristinare il servizio difettoso nel più breve tempo possibile. I guasti all'infrastruttura che comportano l'interruzione della disponibilità delle applicazioni del cliente vengono comunicati il prima possibile ai Referenti (vedi sotto) e possono comportare l'applicazione di penali. Tuttavia, Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per i guasti legati alle tecnologie installate dal Cliente, nella misura in cui questi non siano legati a negligenza da parte di Infomaniak. Nel caso in cui il Cliente sospetti o rilevi un malfunzionamento e/o una indisponibilità sulle installazioni Infomaniak, è compito del Cliente contattare il servizio di assistenza Infomaniak tramite https://support.Infomaniak.com o direttamente dalla procedura guidata disponibile nella Console di Amministrazione segnalando il problema come urgente. Il Cliente deve dettagliare e trasmettere tutte le informazioni utili a Infomaniak affinché quest'ultima possa intervenire nel modo più efficiente e rapido possibile sul problema. Infomaniak farà tutto il possibile per rispondere al cliente nel più breve tempo possibile.

7.2.4 Indicatori di misura e monitoraggio Infomaniak monitora costantemente la disponibilità dei propri servizi, consentendo di monitorare l'intera infrastruttura di sistema e di rete. In sostanza, Infomaniak implementa e mantiene in modo proattivo misure adeguate al fine di : • Monitorare la disponibilità del sistema del Servizio ; • Rilevare potenziali disturbi legati alle infrastrutture.

7.2.5 Manutenzione Principio Infomaniak si impegna a mantenere le proprie installazioni (hardware e software) al fine di garantire un servizio affidabile. Questo servizio comprende : • la correzione di problemi che comportano un'interruzione dei servizi sotto la responsabilità di Infomaniak, in particolare dell'hardware (server, switch, router, ecc.); • sostituzione o aggiornamento delle apparecchiature, se necessario; Il Cliente sarà informato al più tardi 48 ore lavorative prima di qualsiasi intervento di manutenzione che possa influire sul corretto funzionamento delle sue applicazioni. La manutenzione ha un effetto sospensivo sulle sanzioni. Non è possibile richiedere un risarcimento durante le procedure di manutenzione programmata o urgente.

7.3 Comunicazione

7.3.1 Persone di contatto con il cliente Le persone di contatto sono le persone autorizzate a comunicare ufficialmente con Infomaniak. Queste persone devono essere incluse negli account utente della console di amministrazione Infomaniak e avere diritti di gestione del servizio oggetto del presente documento. I referenti valutano le priorità dei ticket aperti. Infomaniak può richiedere un processo di autenticazione per motivi di sicurezza.

7.3.2 Persona di contatto presso Infomaniak Il Cliente può contattare l'assistenza durante le ore di lavoro.

7.3.3 Comunicazioni dal client I ticket devono essere creati dalla pagina di supporto Infomaniak (support.infomaniak.com) o dalla procedura guidata dedicata nella Console di amministrazione. La creazione di un ticket deve lasciare una "traccia" e deve essere conservata per tutta la durata del contratto. Il telefono può essere utilizzato per richieste rapide che non richiedono indagini. Se

necessario, Infomaniak può richiedere o procedere alla creazione di un ticket.

7.3.4 Comunicazioni da Infomaniak Le comunicazioni in uscita di Infomaniak saranno inviate dall'indirizzo support@infomaniak.com alle persone di contatto. Infomaniak può anche effettuare richieste che richiedono risposte rapide per telefono.

7.4 Sicurezza

7.4.1 Principio Infomaniak si impegna a rispettare in ogni momento le disposizioni di cui all'intero articolo "Sicurezza".

7.4.2 Misure di sicurezza Controllo rigoroso dell'accesso ai siti fisici e alle attrezzature di Infomaniak; • Ridondanza N+1 di rete, alimentazione e raffreddamento in tutti i siti produttivi; • Per ogni tipo di server e su ogni sito, uno o più server sono sempre rapidamente disponibili in caso di necessità (guasti, ecc.). Infomaniak non può essere ritenuta responsabile in caso di indisponibilità dovuta a cause di forza maggiore (vedi sotto), nonché in caso di carenza di materie prime o di scorte presso i fornitori; • Assicurazione a copertura dei servizi e degli eventuali rischi inerenti all'attività di Infomaniak, nonché dei suoi obblighi legali;

7.5 Forza maggiore

Per forza maggiore si intende un evento imprevedibile e/o inevitabile al di fuori del controllo di Infomaniak. Infomaniak non sarà ritenuta responsabile se l'esecuzione del Contratto, o di qualsiasi obbligo che incombe a Infomaniak ai sensi del presente Contratto, è impedita, limitata o disturbata a causa di, ma non solo, un incendio, un'esplosione, un guasto alle reti di trasmissione, un'interruzione dei servizi pubblici o delle telecomunicazioni, un crollo degli impianti, un'epidemia, una pandemia, un disastro naturale, un terremoto, un'inondazione, un'interruzione di corrente, una guerra, un embargo, una legge, un'ingiunzione, una richiesta o un'esigenza di qualsiasi governo, uno sciopero, un boicottaggio, il ritiro dell'autorizzazione dell'operatore di telecomunicazioni o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Infomaniak. In caso di forza maggiore, la parte che non può adempiere ai propri obblighi contrattuali deve informare l'altra parte con lettera raccomandata non appena viene a conoscenza dell'evento. Ciò non impegna la controparte ad accettare o contestare le accuse di forza maggiore. In caso di forza maggiore, il cliente può risolvere immediatamente il contratto in qualsiasi momento.

Articolo 8 - Informativa sulla privacy

8.1 I dettagli completi dell'Informativa sulla privacy sono disponibili sul sito web https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite.

Revisione del 25/04/2023