

## 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 Jelastic (di seguito "Jelastic") offerto da Infomaniak. Esse completano ma prevarranno sui Termini e Condizioni d'Uso (di seguito denominati "GCU") nel caso in cui dovesse apparire una contraddizione tra questi documenti.

1.3 In conformità con il GCU di Infomaniak e secondo i termini e le condizioni ivi stabiliti, le presenti Condizioni Speciali possono essere modificate per tenere conto di qualsiasi evoluzione legale, giurisprudenziale o tecnica.

## Articolo 2 - Descrizione e portata del Servizio

2.1 Nell'ambito del Servizio Jelastic, Infomaniak fornisce al Cliente servizi di storage e server virtuali su un'infrastruttura connessa a Internet, nonché un'interfaccia Cliente che consente la creazione/gestione di applicazioni selezionate (Java, PHP, Ruby, .Net, Node.JS, Python, ecc.) in un ambiente Cloud.

2.2 L'utilizzo del Servizio inizia con un periodo di prova gratuito. Durante questo periodo, il Cliente ha la possibilità di provare una versione del Servizio con funzionalità limitate e senza garanzia, e il Cliente può, in qualsiasi momento, scegliere di passare alla versione a pagamento per utilizzare la versione completa del Servizio. Il periodo di prova terminerà automaticamente dopo il periodo indicato sul Sito Infomaniak. Il Cliente non potrà iniziare una prova dopo essersi registrato come Utente della versione completa del Servizio e qualsiasi tentativo di aggirare il limite di tempo durante questo periodo di prova sarà considerato una violazione delle presenti condizioni.

2.3 Infomaniak sviluppa costantemente il Servizio e può introdurre modifiche al Servizio e all'ambiente operativo a sua discrezione. Infomaniak informerà il Cliente in anticipo di qualsiasi modifica che possa influire sul Servizio. Se tali modifiche richiedono modifiche hardware o software da parte del Cliente, quest'ultimo dovrà effettuare tali modifiche a proprie spese.

## Articolo 3 - Fatturazione

3.1 Il Servizio viene fatturato in base all'utilizzo delle risorse e le tariffe sono indicate sul Sito Infomaniak.

## Articolo 4 - Obblighi e responsabilità dell'Infomaniak

4.1 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.

4.2 Il Cliente è informato che l'intervento di Infomaniak nell'ambito della sottoscrizione di un contratto relativo al Servizio è limitato alla fornitura delle risorse materiali e di rete necessarie al corretto funzionamento del Servizio.

4.3 Infomaniak si impegna a: • Mantenere l'infrastruttura in ordine; • Sostituire, in caso di guasto, l'apparecchiatura difettosa nel più breve tempo possibile, fatta eccezione per i guasti non imputabili all'azienda o per qualsiasi altro intervento che richieda un'interruzione del Servizio superiore ai normali tempi di sostituzione; • Intervenire nel più breve tempo possibile in caso di incidente non derivante da un uso improprio del Servizio da parte del Cliente;

4.4 La responsabilità di Infomaniak in caso di perdita o corruzione dei dati sarà limitata a quella derivante dal mancato rispetto degli impegni contrattuali.

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

4.6 Infomaniak non fornisce alcuna garanzia sulle conseguenze dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente.

## Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente è responsabile di garantire che il proprio ambiente operativo sia coerente con la configurazione scelta nella Specifica del Servizio.

5.2 Il Cliente è l'unico responsabile dei file trasmessi a Jelastic e si assume tutti i rischi ad essi associati, compresi quelli relativi alla proprietà intellettuale o ad altre rivendicazioni legali.

5.3 Per quanto riguarda il software standard e qualsiasi altro software sviluppato o fornito da terzi, il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini e le condizioni applicati da terzi ai diritti di utilizzo, licenza e Servizio associati a tale software.

5.4 Il Cliente si impegna inoltre a mantenere aggiornati i propri script, le applicazioni (CMS, software e altri) e le loro dipendenze.

5.5 Il Cliente comprende e accetta che Infomaniak non sarà responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi perdita, compresi i danni indiretti, incidentali, speciali o consequenziali, subiti da entrambe le parti a causa della perdita, del furto, della divulgazione non autorizzata, della manipolazione non autorizzata, dell'alterazione, della privazione dell'uso o di qualsiasi altra compromissione degli identificatori o delle password utilizzate dal Cliente.

5.6 Le risorse messe a disposizione (compresi storage, traffico, utilizzo della CPU, utilizzo della memoria e indirizzi IP pubblici) possono essere utilizzate solo per le operazioni ordinarie del Servizio. Per quanto riguarda l'uso intensivo delle risorse da parte del Cliente o degli utenti del Servizio (ad esempio, download di dati che vanno oltre le operazioni ordinarie come video, streaming, giochi, condivisione di file, numero elevato di accessi simultanei, archiviazione eccessiva di file di dati, caching di file, accesso eccessivo all'SSD (lettura e/o scrittura, ecc.) Infomaniak ha il diritto di stabilire soglie in qualsiasi momento e a sua discrezione per il consumo di

risorse e di limitare la fornitura del Servizio al Cliente di conseguenza.

5.7 Non è consentita l'installazione di applicazioni/script che potrebbero compromettere il normale funzionamento o la sicurezza della rete. In particolare, è vietata l'esecuzione dei seguenti processi: a) servizi di condivisione di file (software Peer-to-Peer); b) Programmi/Scripts/Applicazioni bruteforce; c) bombe postali/scritture di spam; d) bot, Bouncer, servizi IRC ; e) scansione delle porte (sniffing, spoofing...); f) qualsiasi attività legata alle 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 volti a consentire il download su larga scala su piattaforme di file hosting. 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.

5.8 Il Cliente accetta che i suoi dati vengano trasmessi attraverso Internet e altre reti che non sono esclusivamente sotto il controllo di Infomaniak. Il Cliente è responsabile della protezione e del livello di crittografia dei suoi dati e accetta i rischi associati alle comunicazioni elettroniche e la possibilità che terzi non autorizzati possano avervi accesso, e accetta che Infomaniak non sia responsabile di eventuali perdite, furti o danni.

5.9 Il Cliente è inoltre informato del fatto che non potrà accedere fisicamente ai server in nessun momento.

## Articolo 6 - Linee guida per la sicurezza

6.1 La violazione della sicurezza dei sistemi e della rete di Infomaniak costituisce una violazione contrattuale per la quale il Cliente è responsabile ai sensi del diritto civile. Inoltre, se sono soddisfatte le condizioni necessarie, il Cliente sarà ritenuto responsabile anche dal punto di vista penale. In particolare, le seguenti azioni costituiscono tali violazioni della sicurezza del sistema e della rete: a) Accesso o utilizzo non autorizzato di dati, sistemi ed elementi di rete, verifica della vulnerabilità del sistema o della rete senza previo accordo (analisi) o tentativo di penetrare le misure di sicurezza e di autorizzazione senza previo accordo scritto di Infomaniak; b) Monitoraggio non autorizzato del traffico di dati senza il previo consenso scritto delle autorità competenti o di Infomaniak (sniffing); c) Danni ai sistemi di Infomaniak e ai suoi clienti, a causa di tentativi di sovraccarico del sistema (allagamento); d) Hacking delle informazioni di gestione nei pacchetti TCP/IP (intestazioni dei pacchetti).

## Articolo 7 - Invio di e-mail

7.1 L'utente è responsabile del contenuto dei messaggi che possono essere inviati attraverso il Servizio Jelastic Cloud.

7.2 È vietato l'invio di e-mail a un numero elevato di destinatari senza il previo consenso di tutti i destinatari (double opt-in), senza una chiara e corretta indicazione dell'identità del mittente o senza offrire la possibilità di un ops-out gratuito.

7.3 È vietato l'uso di un server di posta come stazione di distribuzione (relay) per l'elaborazione di messaggi non richiesti a un gran numero di destinatari.

## Articolo 8 - Backup e ubicazione dei dati

8.1 Tutti i dati trasmessi dal Cliente a Infomaniak sono memorizzati e ospitati esclusivamente in centri dati situati in Svizzera, di proprietà di Infomaniak.

8.2 Il Cliente è responsabile della corretta configurazione e dell'uso del Server. 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.

8.3 Il Cliente prende atto che 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 9 - Informativa sulla privacy

9.1 I dettagli completi dell'Informativa sulla privacy sono disponibili sul sito web <https://www.infomaniak.com/it/cgv/informativa-sulla-privacy>.

## Articolo 10 - Accordi sul livello di Servizio (SLA)

### 10.1 Impegni di livello di Servizio

10.1.1 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: 99,9%.

10.1.2 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.

10.1.3 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 legato all'aggiornamento del Servizio 120 minuti E Guasto di uno dei server virtuali del cliente 120 minuti

10.1.4 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 E 2 5% Da B a E 4 10% Da B a E 6 20% Da B a E 8 30% Il Cliente può richiedere 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 comprendente: • 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 risulta che l'indisponibilità è dovuta a Infomaniak (tranne nei casi di forza maggiore, vedi fine del documento), allora applicherà le penali previste nella tabella precedente in base al tasso di indisponibilità individuato.

10.1.5 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 risultante da una decisione conforme al nostro GCU;

## 10.2 Risoluzione di errori e guasti del sistema

10.2.1 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.

10.2.2 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.

10.2.3 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.

10.2.4 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 proattivamente misure adeguate per: • Monitorare la disponibilità del sistema del Servizio; • Rilevare potenziali disturbi legati alle infrastrutture.

10.2.5 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.

## 10.3 Comunicazione

10.3.1 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 per il Servizio oggetto del presente documento. I referenti valutano le priorità dei ticket aperti. Infomaniak può richiedere un processo di autenticazione per motivi di sicurezza.

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

10.3.3 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.

10.3.4 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.

## 10.4 Sicurezza

10.4.1 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;

10.4.2 Tracciabilità e registri • Sistema di tracciabilità delle modifiche a livello di applicazione; • Tracciabilità dell'accesso al sistema da parte dei dipendenti Infomaniak; • I registri del server vengono conservati per almeno una settimana.

## 10.5 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 l'altra parte ad accettare o contestare le accuse di forza maggiore. In caso di forza maggiore, il Cliente può risolvere immediatamente il contratto in qualsiasi momento.

Revisione del 25/04/2023