

## Articolo 1 - Ambito di applicazione

1.1 I termini che iniziano con la lettera maiuscola hanno il significato definito nel presente Contratto o, in mancanza, dalla definizione riportata nel Lessico Infomaniak disponibile sul sito web [infomaniak.com](http://infomaniak.com).

1.2 Le Condizioni speciali si applicano senza limitazioni o riserve al Servizio Swiss Backup (di seguito "Swiss Backup"). Esse integrano le Condizioni generali di utilizzo (di seguito "GCUU") ma hanno la precedenza su di esse in caso di 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 Infomaniak mette a disposizione una piattaforma di archiviazione dei dati al fine di salvare, ospitare e ripristinare i file forniti dal Cliente su tale piattaforma.

2.2 Il Cliente ha la possibilità di testare gratuitamente il Servizio Swiss Backup per un periodo di novanta (90) giorni. Le caratteristiche dell'offerta sono descritte nella pagina di vendita di Swiss Backup.

## Articolo 3 - Fatturazione

3.1 L'importo da pagare per il Servizio di backup svizzero sarà indicato sul Sito e durante il processo di ordinazione del Servizio.

3.2 I dettagli del processo di fatturazione sono riportati nei CGU nella sezione Termini di pagamento.

3.3 Infomaniak si impegna ad avvisare il Cliente in tempo utile prima della fine del Servizio. Tuttavia, è responsabilità del Cliente rispettare le scadenze. Se il prezzo del rinnovo fissato nella tariffa non viene pagato per intero, Infomaniak non sarà in grado di effettuare il rinnovo richiesto dal Cliente e i dispositivi che tentano di inviare i file smetteranno di essere salvati. In questo caso, Infomaniak sospenderà il Servizio il giorno della scadenza del contratto e lo cancellerà dopo altri trenta (30) giorni. La cancellazione del Servizio comporterà la cancellazione definitiva e non recuperabile dei dati salvati fino a quel momento.

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

4.3 Il Cliente è informato che l'intervento di Infomaniak nel contesto della sottoscrizione di un contratto relativo a Swiss Backup è limitato alla messa a disposizione delle risorse materiali e di rete necessarie per Swiss Backup.

4.4 Infomaniak si riserva il diritto di interrompere o limitare i propri servizi al Cliente per effettuare un intervento tecnico volto a migliorarne il funzionamento.

4.5 Nel caso in cui Infomaniak si accorga o venga a conoscenza di un utilizzo che pregiudica la propria infrastruttura e gli altri clienti, Infomaniak si riserva il diritto di sospendere o rimuovere immediatamente il Servizio e/o di risolvere immediatamente il Contratto, senza pregiudicare il diritto a eventuali danni che Infomaniak potrebbe richiedere.

## Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente è l'unico responsabile dei file trasmessi sul Servizio Swiss Backup e si assume tutti i rischi ad essi associati, compresi quelli relativi alla proprietà intellettuale o a qualsiasi altra rivendicazione legale. Utilizzando e archiviando i file sul Servizio Swiss Backup, il Cliente dichiara di disporre dei diritti necessari sui dati in questione.

5.2 Per quanto riguarda il software standard e qualsiasi altro software sviluppato o fornito da terzi, il Cliente accetta e rispetta i termini e le condizioni applicati da terzi ai diritti d'uso, alla licenza e al Servizio associati a tale software.

5.3 Indipendentemente dall'Offerta SwissBackup utilizzata dal Cliente, non è consentita l'installazione di applicazioni/script che possano compromettere il corretto funzionamento o la sicurezza della rete, del materiale o delle apparecchiature. A titolo esemplificativo, è vietata l'esecuzione dei seguenti processi: • Qualsiasi tipo di attività legata in qualche modo alle criptovalute;

5.4 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.

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

## Articolo 6 - Backup e ubicazione dei dati

6.1 Infomaniak garantisce l'ubicazione dei dati in Svizzera. Tutti i dati trasmessi dal Cliente a Infomaniak sono memorizzati e ospitati esclusivamente in centri dati di proprietà di Infomaniak.

6.2 Il Cliente è responsabile dell'attuazione delle proprie misure per mantenere un'adeguata sicurezza, protezione, backup e disponibilità dei propri dati.

6.3 Il Cliente riconosce che qualsiasi risoluzione, sia essa il risultato di una fattura non pagata o di un'azione volontaria o involontaria da parte del Cliente, comporterà la cancellazione immediata, definitiva e irrecuperabile di tutti i dati contenuti nei server di Infomaniak. Il Cliente avrà cura di procedere al rimpatrio preventivo di tutti i suoi dati in caso di risoluzione anticipata e volontaria.

## Articolo 7 - Informativa sulla privacy

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

## Articolo 8 - Accordo sul livello dei servizi (SLA)

### 8.1 Impegni di 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 prodotto: 99,99%.

8.1.2 Indisponibilità Nella fornitura di questo Servizio, per indisponibilità si intende l'impossibilità per il Cliente di eseguire uno dei compiti essenziali del Servizio, ossia il backup o il ripristino dei dati. 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 d'errore	Effetti	Tempi di interruzione
A	Indisponibilità del Servizio	5 minuti
A2	Minuti di indisponibilità supplementari rispetto ad A	1 minuto
B	Rallentamento della rete internet	60 minuti
C	Problem di sicurezza del Servizio	60 minuti
C2	Problem di sicurezza del Servizio con compromissione dei dati	Non si applica

8.1.4 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 d'errore	Evento(i) all'anno	Percentuale dell'importo del contratto in essere
A	1	10%
A2	Non si applica	1%
A	2	20%
A	3	30%
A	4	50% con possibile risoluzione del contratto
B	2	5%
B	4	10%
B	6	20%
B	8	30%
C	1	20%
C	2	50% con possibile risoluzione del contratto
C2	1	50% con possibile risoluzione del contratto

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 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 Le penali per l'indisponibilità del Servizio non possono essere applicate se ciò è dovuto a: ? 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 al GCU;

## 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 di cui sopra. 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 del Servizio sono 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 noti un malfunzionamento e/o un'indisponibilità sulle installazioni Infomaniak, è suo compito 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 proattivamente misure adeguate per:

- 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 l'hardware (server, switch, router, ecc.) e il software che consentono il funzionamento del Servizio;
- sostituzione o aggiornamento di hardware/software, 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 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 disporre dei diritti di gestione per il prodotto 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 Persona di contatto presso Infomaniak** Il cliente può contattare l'assistenza durante l'orario di lavoro.

**8.3.3 Comunicazioni del cliente** I ticket devono essere creati dalla pagina di supporto Infomaniak ([support.infomaniak.com](https://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 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 in ogni sito, uno o più server sono sempre rapidamente disponibili in caso di necessità (guasti, ecc.). • 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 è tenuta a informare l'altra parte con lettera raccomandata non appena ne viene a conoscenza. 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