Articolo 1 - Ambito di applicazione 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 Public Cloud (di seguito "Public Cloud") offerto da Infomaniak. Esse completano ma prevarranno sui Termini e le Condizioni d'uso (di seguito "GCU") nel caso in cui dovesse emergere una contraddizione tra questi documenti.

1.3 In conformità con le 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 della fornitura del Public Cloud, Infomaniak mette a disposizione del Cliente un'ampia gamma di Risorse su un'infrastruttura cloud condivisa per diversi casi d'uso, le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul Sito Infomaniak. Tali risorse corrispondono a diverse combinazioni in termini di CPU, memoria, storage e capacità di rete. L'accesso alle risorse non può essere garantito ed è soggetto alla loro disponibilità al momento dell'ordine.

2.2 Il Cliente è l'unico amministratore delle proprie risorse e può gestire e/o sottoscrivere risorse aggiuntive (Istanze, bilanciatori di carico, volumi, ecc.) in qualsiasi momento e gestire la fatturazione del consumo di risorse dalla Console di Amministrazione.

2.3 L'utilizzo del Servizio inizia con un periodo di prova sotto forma di livello gratuito. Si tratta di un importo a tantum offerto fino alla scadenza e per un periodo massimo di tre mesi. Funziona come uno sconto sulle fatture emesse. Viene assegnato una sola volta per Organizzazione al momento dell'ordine del primo Public Cloud. Non può essere modificato per una specifica Organizzazione e il Cliente non può richiedere un'estensione dell'importo. Gli ordini successivi non daranno diritto a un nuovo livello gratuito.

Articolo 3 - Fatturazione

3.1 Le tariffe applicabili al Public Cloud sono disponibili sul Sito Infomaniak e durante il processo di ordinazione.

3.2 Il Cliente è tenuto a utilizzare una carta di credito quando ordina il Public Cloud.

3.3 Questo prodotto funziona con un sistema di fatturazione basato sul consumo. Ogni periodo di consumo inizia il primo giorno di ogni mese e termina l'ultimo giorno di ogni mese. Il prezzo delle Risorse è quindi determinato dal tempo di utilizzo delle Risorse e dalle tariffe applicate alle Risorse

e agli elementi associati scelti dal Cliente.

3.4 Il Cliente che utilizza il Public Cloud accetta di essere fatturato da Infomaniak il mese successivo, di norma il primo giorno di ogni mese successivo al periodo consumato.

3.5 Se l'addebito automatico non riesce, viene inviata una notifica al Cliente e a tutti gli utenti che hanno accesso alla fatturazione dell'Organizzazione. I nuovi tentativi di addebito e i promemoria delle fatture vengono inviati dopo quattro (4), sette (7) e cinquantaquattro (54) giorni. È responsabilità del Cliente prendere le misure necessarie per aggiornare il proprio profilo di pagamento e il Cliente ha la possibilità di pagare la fattura manualmente dalla sezione "Da pagare" della Console di amministrazione. In caso di mancato pagamento, il prodotto verrà bloccato sette (7) giorni dopo l'emissione della fattura e verrà automaticamente interrotto dopo settantaquattro (74) giorni.

3.6 In caso di blocco, la fatturazione relativa alle risorse di archiviazione - Object Storage, Block Storage, Snapshots e Backup (questo elenco può cambiare a seconda dei servizi offerti) - continua.

3.7 In caso di svincolo successivo al pagamento della fattura, la riattivazione delle Risorse sarà subordinata alla loro disponibilità in quel momento.

Articolo 4 - Obblighi e responsabilità di 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 Public Cloud è limitato alla fornitura delle risorse materiali e di rete necessarie per il Public Cloud (Infomaniak si limita a fornire il noleggio delle Risorse, senza alcun controllo o garanzia, né sull'uso che viene fatto delle Risorse né sui contenuti memorizzati sul Servizio).

4.3 Infomaniak si riserva il diritto di interrompere o limitare i propri servizi al Cliente al fine di effettuare interventi tecnici per migliorarne il funzionamento.

4.4 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 annullare immediatamente il Servizio e/o di risolvere il Contratto immediatamente e di diritto, fermo restando il diritto ad eventuali danni che Infomaniak potrà richiedere.

4.5 Nel caso in cui l'utilizzo di banda sia superiore a 100TB/mese, Infomaniak avrà il diritto di sospendere il Servizio e contatterà il Cliente per richiedere una giustificazione. Inoltre, Infomaniak si riserva il diritto di stabilire un contratto specifico per questo tipo di utilizzo della larghezza di banda.

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

Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto dei dati installati sul Servizio Public Cloud e si assume tutti i rischi ad esso associati, compresi quelli relativi alla proprietà intellettuale o a qualsiasi altra rivendicazione legale. Inoltre, è l'unico responsabile dell'attività che si verifica sul suo Account, dei suoi utenti finali e di qualsiasi attività dei suoi utenti finali, dipendenti, terzi (compresi i suoi subappaltatori o agenti) che utilizzano i dati, le risorse e le applicazioni del Cliente installate sul Servizio Public Cloud.

5.2 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.

5.3 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. 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;
- j. Configurazione di una VPN pubblica.

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.

5.4 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 accetta che l'utilizzo del Servizio comporta la trasmissione 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 accedervi, e accetta che Infomaniak non sia responsabile di eventuali perdite, furti o danni.

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

Articolo 6 - Partnership con Microsoft

6.1 In qualità di partner Microsoft, Infomaniak offre al cliente diversi server Microsoft Windows che può installare sulle proprie istanze con licenze incluse. Le licenze vengono fatturate automaticamente e appartengono esclusivamente a Infomaniak. Ogni licenza viene attivata quando il Cliente utilizza una delle versioni offerte sulla sua istanza e cessa quando l'istanza viene distrutta.

6.2 In qualità di partner Microsoft, Infomaniak non autorizza l'uso della licenza personale del cliente (o delle licenze Bring Your Own). Nel caso in cui il Cliente utilizzi la propria licenza o una versione di valutazione, Infomaniak fornisce e fattura automaticamente la licenza corrispondente fornita da Infomaniak. Il Cliente può quindi attivare il proprio sistema operativo tramite la procedura di attivazione.

6.3 Nel caso in cui il Cliente utilizzi software Microsoft, nell'ambito di Windows Server, che richiedono una licenza di mobilità, come Microsoft SQL Server, Microsoft Sharepoint Server o Microsoft Exchange Server, il Cliente deve inviare il documento di Software Assurance a Infomaniak. In caso di mancata trasmissione del documento al momento della creazione dell'istanza, ma anche al momento del rinnovo della Software Assurance, Infomaniak avrà il diritto di interrompere l'istanza senza preavviso.

Articolo 7 - Backup e ubicazione dei dati

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

7.2 Infomaniak non effettua alcun back-up dei dati del Cliente e fornisce tutta la documentazione necessaria per consentire un utilizzo ottimale del Servizio, in particolare per quanto riguarda il back-up dei dati.

7.3 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 o l'uso di una funzionalità di backup di Infomaniak, come, ad esempio, Swiss Backup o kDrive.

7.4 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 8 - Informativa sulla privacy

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

Articolo 9 - Accordi sul livello di Servizio (SLA)

9.1 Accordi sul livello di Servizio

9.1.1 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 fornire i seguenti livelli di Servizio: Risorse Accordi sul livello di Servizio (SLA) Istanze, bilanciatori di carico Tasso di disponibilità mensile: 99.99 Archiviazione a blocchi, archiviazione a oggetti, backup dei volumi, snapshot delle istanze, snapshot dei volumi Tasso di disponibilità mensile: 99.90 8.

1.2 Sanzioni Fatta eccezione per i casi di forza maggiore, il Cliente può richiedere l'applicazione di penali in caso di interruzione delle risorse dovuta a un'inadempienza di Infomaniak o di uno dei suoi subappaltatori. Le penalità sono indicate nella tabella seguente e l'importo corrispondente, calcolato sulla fattura relativa al periodo in cui si è verificata l'indisponibilità, sarà aggiunto al Free Tier sotto forma di crediti d'uso. Archiviazione a blocchi, archiviazione a oggetti, backup dei volumi, snapshot delle istanze, snapshot dei volumi Indisponibilità > 95% e < 99,90%. < 95% Pena 10% 100% Istanze, bilanciatori di carico Indisponibilità > 95% e < 99,99%. < 95% Pena 10% 100% 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; • Identificatori per le risorse OpenStack non disponibili; Infomaniak analizzerà la causa dell'indisponibilità e si riserverà il diritto di richiedere ulteriori informazioni per effettuare la propria analisi. Se l'analisi dimostra che l'indisponibilità è dovuta a Infomaniak (tranne nei casi di forza maggiore, vedi sotto), applicherà le penali indicate nella tabella precedente in base al tasso di indisponibilità individuato.

9.1.3 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;

9.2 Risoluzione di errori e guasti del sistema

9.2.1 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.

9.2.2 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.

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

9.2.5 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.

9.3 Comunicazione

9.3.1 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 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.

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

9.3.3 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.

9.3.4 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.

9.4 Sicurezza

9.4.1 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;

9.5 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 22/06/2023