

## 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 Synology NAS (di seguito "Synology") offerto da Infomaniak. Esse completano ma prevarranno sulle Condizioni generali d'uso (di seguito denominate "CGU") se 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 Infomaniak fornisce al cliente una Synology ospitata nei propri datacenter con una rete privata e sicura, supportata da un generatore (n+1) e da un UPS (n+1), con 2 ingressi in fibra non incrociati e fisicamente separati, che garantiscono la ridondanza della connettività interna e operano con sistemi di raffreddamento ridondanti (n+1).

2.2 Il traffico è illimitato in entrata e in uscita.

2.3 La larghezza di banda garantita sulla rete Infomaniak è di 1 Gbit/s.

2.4 Per ogni Synology, il cliente è l'unico amministratore delle sue risorse e ha la possibilità di sottoscrivere risorse aggiuntive (numero di dischi rigidi e loro capacità, tra le scelte offerte da Infomaniak).

## Articolo 3 - Fatturazione

3.1 L'importo da pagare per il Servizio è indicato sul Sito e durante il processo di ordinazione.

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

3.3 Infomaniak si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento di un deposito a copertura dei consumi qualora Infomaniak lo ritenga necessario in considerazione dell'utilizzo del Servizio.

3.4 Infomaniak si impegna ad avvisare il Cliente in tempo utile prima della fine del Servizio. Tuttavia, è responsabilità del Cliente rispettare le scadenze. In assenza del pagamento integrale del prezzo del rinnovo fissato nella tariffa, Infomaniak non potrà effettuare il rinnovo richiesto dal

Cliente. In questo caso, Infomaniak sospenderà il Servizio un (1) giorno dopo la scadenza del contratto e lo eliminerà dopo ulteriori settantatré (73) giorni, ovvero settantaquattro (74) giorni dopo la scadenza. La cancellazione del Servizio comporterà la cancellazione definitiva e non recuperabile dei dati precedentemente salvati.

## 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 nell'ambito della sottoscrizione di un contratto relativo a Synology è limitato alla fornitura delle risorse materiali e di rete necessarie al corretto funzionamento del Servizio.

4.4 Infomaniak si impegna a:

- Non hanno accesso al software sulla Synology del cliente;
- Effettuare un controllo visivo una volta alla settimana (controllare la spia dei dischi rigidi che indica un problema hardware). In caso di malfunzionamento, Infomaniak contatterà il Cliente via e-mail per ottenere la sua approvazione a cambiare il disco entro ventiquattro (24) ore. In caso di mancata risposta da parte del Cliente, Infomaniak cercherà di contattare il Cliente con qualsiasi altro mezzo disponibile nei Dati di contatto del Cliente. In ogni caso, Infomaniak non potrà essere ritenuta responsabile dei dati del Cliente.
- Mantenere l'infrastruttura in ordine;
- Sostituire, in caso di guasto, l'apparecchiatura difettosa nel più breve tempo possibile, salvo il caso di guasto non imputabile alla stessa, o qualsiasi altro intervento che richieda un'interruzione del Servizio superiore ai consueti 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;

4.5 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 Nel caso in cui Infomaniak si accorga 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 rimuovere immediatamente il Servizio e/o di risolvere immediatamente e automaticamente il Contratto, senza pregiudicare il diritto a eventuali danni che Infomaniak potrebbe richiedere.

## Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente si impegna a:

- Utilizzare il Servizio, e in particolare le risorse di rete ad esso assegnate, in modo intelligente;
- avere il potere, l'autorità e la capacità di stipulare ed eseguire gli obblighi previsti dalle presenti Condizioni.

5.2 Il Cliente è l'unico responsabile della completezza dei file trasmessi sul Servizio e si assume tutti i rischi ad essi associati, qualunque sia la loro natura.

5.3 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 d'uso applicati da terzi ai diritti d'uso, alla licenza e al Servizio associati a tale software.

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 qualsiasi momento.

## **Articolo 6 - Backup e ubicazione dei dati**

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

6.2 L'utente è responsabile della corretta configurazione e dell'utilizzo della sua Synology. L'utente 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.

6.3 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 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 - Accordi sul livello di Servizio (SLA)**

### **8.1 Impegni di livello del 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 Tasso di indisponibilità** L'indisponibilità massima non deve superare i 52 minuti cumulativi all'anno. Il superamento dell'indisponibilità e/o quattro o più guasti di questo tipo all'anno comporteranno l'applicazione di penali. Il cliente sarà avvisato di qualsiasi guasto rilevato da Infomaniak.

**8.1.3 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. 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.

**8.1.4 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;

## **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 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 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 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.

8.3.2 Persona 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 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;

8.4.2 Tracciabilità e registri Vengono conservati solo i registri delle azioni intraprese dalla Console di amministrazione sul Nas Synology.

## 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 requisito 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