

## 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 di alloggio (di seguito denominato "Housing") offerto da Infomaniak. Esse completano ma prevalgono sui Termini e condizioni d'uso (di seguito denominati "GCU") nel caso in cui si verifichi 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 un Servizio di collocazione di server che consente l'assegnazione di spazio al Cliente in uno o più Rack fisicamente accessibili e collegati a Internet (di seguito denominato "Ambiente di produzione") dove Infomaniak sarà responsabile di:

- garantire la continuità e la ridondanza elettrica dell'infrastruttura necessaria al funzionamento delle apparecchiature informatiche del Cliente;
- garantire la continuità e la ridondanza dell'infrastruttura che consente l'evacuazione dell'aria calda dalle apparecchiature IT del Cliente;
- per fornire al Cliente una connessione Internet ad alta velocità e senza interruzioni;
- garantire la sicurezza e il controllo dell'accesso al data center.

2.2 Infomaniak concede al Cliente un diritto d'uso limitato e non esclusivo affinché il Cliente possa installare, gestire, amministrare e riparare i propri server, sistemi informatici, linee di connessione e cavi (collettivamente le "Apparecchiature") in un'area delimitata in uno o più Rack nel datacenter DIII di proprietà di Infomaniak. Il diritto di utilizzo concesso è esclusivamente riservato allo spazio assegnato da Infomaniak al Cliente.

2.3 Il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere risorse aggiuntive da Infomaniak (IP, kWh, larghezza di banda, ecc.).

## Articolo 3 - Disposizioni in materia di Housing

### 3.1 Accesso 24 ore su 24 al centro dati DIII

3.1.1 Al momento della sottoscrizione del contratto, il Cliente è tenuto a fornire l'identità delle persone autorizzate a intervenire 24 ore su 24 per conto del Cliente.

3.1.2 Un massimo di 3 persone può essere autorizzato ad accedere alle apparecchiature del Cliente, a meno che Infomaniak non dia il proprio consenso scritto alla registrazione di ulteriori persone.

3.1.3 Il Cliente può modificare in qualsiasi momento durante la durata del Contratto l'elenco delle persone autorizzate ad agire per suo conto.

3.1.4 Ai fini della sicurezza, le persone autorizzate dovranno accettare di fornire una propria fotografia a scopo di riconoscimento e acconsentire all'utilizzo di tale fotografia esclusivamente ai fini della corretta esecuzione del Contratto.

3.1.5 È SEVERAMENTE VIETATO L'ACCESSO A QUALSIASI ALTRA PERSONA NON REGISTRATA, SALVO PREVIA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI INFOMANIAK. IL MANCATO RISPETTO DI TALE OBBLIGO COMPORTERÀ LA SOSPENSIONE PERMANENTE DELL'ACCESSO ALL'INFRASTRUTTURA E LA RISOLUZIONE UNILATERALE E DEFINITIVA DEL CONTRATTO.

3.2 L'utilizzo del datacenter DIII di Infomaniak viene inquadrato come segue: • Il Cliente può circolare solo nelle aree comuni (sala riunioni, corridoio, ascensore) e nell'area destinata all'ubicazione dei suoi server; • Nel centro dati DIII di Infomaniak non sono ammessi imballaggi di alcun tipo; • Non agite in modo da violare le norme sanitarie, di sicurezza o di altro tipo; • Non agire in modo dannoso o addirittura pericoloso per gli altri clienti di Infomaniak che usufruiscono di un Servizio simile; • All'interno del datacenter è assolutamente vietato il consumo di cibo e liquidi; • È severamente vietato fumare all'interno del centro dati; • Il traffico nei corridoi non deve essere ostacolato in nessun momento; • La manutenzione delle apparecchiature informatiche deve essere effettuata nello spazio di proprietà del Cliente o nell'area dell'officina messa a disposizione del Cliente da Infomaniak; • Il Cliente non deve interagire in alcun modo con apparecchiature che non gli appartengono; • Il Cliente non deve svolgere alcuna attività che possa generare interferenze elettriche o creare inconvenienti che possano compromettere l'integrità dell'infrastruttura messa a disposizione degli altri Clienti; • È vietato qualsiasi comportamento da parte del Cliente e/o delle persone autorizzate che possa causare danni alle apparecchiature di altri Clienti e/o di Infomaniak, presenti sull'infrastruttura generale; • È severamente vietato svolgere qualsiasi attività illegale sul sito del datacenter; • È severamente vietato portare nel centro dati armi da fuoco, munizioni o qualsiasi altro tipo di arma offensiva di qualsiasi tipo.

3.3 Regole per l'utilizzo dello spazio assegnato al Cliente: • Tutti i cavi installati dal Cliente devono essere limitati esclusivamente allo spazio del Cliente; • Tutti i dispositivi (server, router, switch) devono essere progettati per funzionare in un rack da 19". L'installazione deve essere effettuata mediante fissaggi sul lato destro e sinistro del rack; • Tra le pareti del rack non possono essere collocate apparecchiature (server, router, switch, trasformatori, dispositivi di riavvio remoto, ecc.) installate dal Cliente nello spazio assegnato. Nel rack possono passare solo cavi elettrici e di rete, che devono essere fissati con morsetti o passare attraverso i pressacavi in dotazione; • Il Cliente dovrà assicurarsi che non venga superata la corrente elettrica massima in relazione agli interruttori forniti con le sue postazioni. Qualsiasi malfunzionamento o incidente relativo a questo punto sarà di esclusiva responsabilità del Cliente; • La ventilazione di tutte le apparecchiature del cliente deve

seguire la direzione del flusso d'aria nel data center. L'aria fredda deve essere prelevata dal corridoio freddo ed estratta nel corridoio caldo; • Tutte le apparecchiature del Cliente devono essere progettate per un funzionamento prolungato a temperature comprese tra 15°C e 40°C con livelli di umidità compresi tra il 5 e il 90%; • Le apparecchiature del Cliente devono essere mantenute in uno standard che ne garantisca la sicurezza e la conformità a tutti gli standard di salute e sicurezza applicabili in ogni momento; • Durante l'esecuzione del presente Contratto, il Cliente si impegna a mantenere lo spazio assegnato alle sue installazioni in buone condizioni e, al termine del Contratto, a restituirlo nelle sue condizioni originali, escludendo la normale usura.

3.4 Privacy: • Il Cliente e il suo personale debitamente autorizzato ad accedere al datacenter di Infomaniak si impegnano a non divulgare o comunicare a nessuno l'indirizzo o la posizione GPS del datacenter DIII di Infomaniak, informazioni che si impegnano a considerare strettamente riservate; • Inoltre, il Cliente e il suo personale debitamente autorizzato si impegnano a non fotografare o filmare l'interno o l'esterno del datacenter; • Le parti riconoscono che le informazioni di qualsiasi natura, scambiate su qualsiasi supporto e in qualsiasi modo, in occasione di incontri o discussioni appartenenti all'altra parte e riguardanti in particolare aspetti tecnici, know-how o metodologie, rimarranno strettamente riservate. Qualsiasi comportamento del Cliente e/o del suo personale debitamente autorizzato che non rispetti uno qualsiasi dei punti del presente articolo potrà essere oggetto di azioni legali e potrà comportare la risoluzione del Contratto senza preavviso.

## Articolo 4 - Fatturazione

4.1 I prezzi dei Servizi forniti da Infomaniak ai sensi delle presenti Condizioni Speciali sono soggetti a diverse tariffe stabilite in base alla natura dei servizi forniti. Le tariffe in vigore sono quelle disponibili per la consultazione online sul Sito Infomaniak e su richiesta. I periodi di fatturazione possono essere di uno, tre, sei o dodici mesi a seconda dell'opzione di fatturazione scelta dal Cliente. In caso di noleggio di una scaffalatura completa, il consumo di elettricità sarà fatturato in aggiunta mensilmente alla tariffa in vigore presso i Services Industriels de Genève per l'offerta Vitale Vert.

4.2 Qualsiasi incidente e/o ritardo nel pagamento alla data di scadenza comporterà la sospensione del Servizio a seguito di solleciti automatici. Infomaniak notificherà al Cliente, mediante successive e-mail di sollecito, l'obbligo di pagare il prezzo dei servizi in questione. In caso di mancato pagamento completo e dopo l'ultimo sollecito, il Cliente riceverà una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno per informarlo che le sue installazioni saranno interrotte a causa del mancato pagamento. Infomaniak procederà all'interruzione e alla disconnessione degli impianti del Cliente entro 15 giorni dall'ultimo sollecito tramite lettera raccomandata. Al Cliente sarà negato l'accesso a tutte le sue apparecchiature nel datacenter fino al pagamento della totalità delle somme dovute a Infomaniak. Infomaniak non potrà essere ritenuta responsabile del ritiro delle apparecchiature del Cliente dalla postazione riservata a seguito di un mancato pagamento.

4.3 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 sette (7) giorni dopo la scadenza del contratto e lo cancellerà dopo altri sette (7) giorni, ovvero quattordici (14) giorni dopo la scadenza del contratto. La cancellazione del Servizio comporterà la cancellazione definitiva e non recuperabile dei dati salvati fino a quel momento.

## Articolo 5 - Durata e scadenza del Servizio

5.1 Il Contratto viene stipulato per un periodo minimo di 6 mesi a partire dalla data di messa a disposizione dello spazio prenotato dal Cliente.

5.2 Ciascuna delle parti può recedere di diritto dal presente Contratto, senza formalità e senza indennizzo, mediante lettera raccomandata con un periodo di preavviso di tre (3) mesi per la fine di un mese.

5.3 Fatti salvi i danni che possono essere richiesti alla parte inadempiente, ciascuna delle parti del Contratto ha il diritto di risolvere unilateralmente il presente Contratto per effetto di legge in caso di inadempimento che sia stato oggetto di una comunicazione formale a mezzo lettera raccomandata, o qualsiasi altra forma autentica di notifica, che indichi il motivo dell'inadempimento e che rimanga senza effetto per un periodo di trenta (30) giorni dalla notifica.

5.4 In caso di risoluzione del Contratto, la fornitura dei Servizi cesserà immediatamente con l'obbligo per il Cliente di pagare tutti gli importi in sospeso per il periodo contrattuale. Il Cliente deve inoltre rimuovere le proprie apparecchiature entro trenta (30) giorni dalla risoluzione. Se le apparecchiature non vengono rimosse, Infomaniak si riserva il diritto di procedere, a spese del Cliente, alla rimozione delle apparecchiature non recuperate. Il Cliente potrà recuperare le proprie apparecchiature dai servizi di Infomaniak, previo pagamento di qualsiasi importo dovuto.

5.5 La risoluzione da parte di Infomaniak in seguito al mancato rispetto del presente Contratto da parte del Cliente non comporterà alcun diritto di rimborso o credito. Se Infomaniak ha subito danni a causa della risoluzione o delle circostanze che hanno portato alla risoluzione, tali danni possono essere richiesti al Cliente. Tutti gli importi non pagati dal Cliente rimarranno dovuti per intero e saranno immediatamente esigibili.

## Articolo 6 - Obblighi e responsabilità dell'Infomaniak

6.1 Infomaniak si impegna a svolgere tutti i compiti che le competono in conformità con le presenti condizioni particolari, con la dovuta attenzione e con il grado di competenza richiesto, nonché con gli usi della professione e lo stato dell'arte.

6.2 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 per il corretto funzionamento del Servizio e, dato l'elevato grado di tecnologia implementato per

L'esecuzione del Servizio oggetto del presente contratto, Infomaniak è vincolata da un obbligo di mezzi.

6.3 Infomaniak si impegna a:

- Mantenere l'ambiente di produzione;
- 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;
- Non interferire con il flusso di informazioni del Cliente attraverso le fibre e i cavi Ethernet che trasportano il traffico Internet direttamente nell'ambiente di produzione del Cliente;
- Garantire la riservatezza, l'integrità e l'autenticità dei dati del Cliente che passano attraverso la rete Ethernet e in fibra gestita da Infomaniak.

6.4 Infomaniak sarà pienamente responsabile nei confronti del Cliente per i danni diretti comprovati o per i 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 del GCU;
- 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);

6.5 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.

6.6 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 e automaticamente il Contratto, senza pregiudicare il diritto a eventuali danni che Infomaniak potrebbe richiedere.

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

## **Articolo 7 - Obblighi e responsabilità del cliente**

7.1 Il Cliente è l'unico amministratore delle proprie risorse e apparecchiature nel datacenter.

7.2 Il Cliente è responsabile di eventuali mancanze delle persone autorizzate ad accedere al data center.

7.3 Il Cliente si impegna a stipulare una polizza assicurativa che copra tutte le disposizioni indicate nella sezione Assicurazioni delle presenti Condizioni.

7.4 Il Cliente si impegna a installare le proprie apparecchiature a proprie spese e a cura del proprio personale o di persone autorizzate.

7.5 Il Cliente si impegna a rispettare le condizioni tecniche e le norme di installazione stabilite da Infomaniak relative al datacenter, nonché le regole e le raccomandazioni emanate da Infomaniak, in particolare per quanto riguarda il cablaggio e il tipo di server utilizzato. Il Cliente si impegna inoltre a garantire che le sue installazioni siano conformi a tutte queste regole operative in caso di modifiche apportate da Infomaniak.

7.6 Qualsiasi intervento sullo spazio assegnato da Infomaniak al Cliente è di esclusiva responsabilità di quest'ultimo. Per qualsiasi disfunzione che possa verificarsi, di qualsiasi natura essa sia, il Cliente non potrà in alcun caso avvalersi della garanzia di Infomaniak. Inoltre, Infomaniak non garantisce la manutenzione del Servizio.

7.7 Il Cliente è l'unico responsabile dei file trasmessi 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 è consapevole e dichiara di possedere i diritti necessari su tali dati.

7.8 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.

7.9 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.

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

7.11 Il Cliente non può richiedere a Infomaniak il rimborso o la sostituzione o qualsiasi risarcimento per eventuali danni o guasti che possono verificarsi alle sue apparecchiature e che sono a lui imputabili.

## **Articolo 8 - Limitazione di responsabilità**

8.1 Il Cliente accetta che in nessun caso Infomaniak sarà ritenuta responsabile nei confronti del Cliente per eventuali perdite subite da quest'ultimo a causa di un utilizzo al di fuori dell'ambito di utilizzo specificato nelle presenti condizioni speciali e nel GCU di Infomaniak.

8.2 Il Cliente riconosce 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 di perdita, furto, divulgazione non autorizzata, manipolazione non autorizzata, alterazione, privazione dell'uso o qualsiasi altra compromissione.

## Articolo 9 - Manutenzione programmata

9.1 Le infrastrutture degli spazi di collocazione sono progettate in modo tale che la manutenzione delle infrastrutture non implichi un'interruzione programmata del Servizio di collocazione.

9.2 In caso di interventi di manutenzione programmata sulle infrastrutture tecniche che potrebbero indebolire le condizioni del Servizio (ad esempio: passaggio a una catena di distribuzione elettrica secondaria con un livello di ridondanza inferiore a quello della catena primaria), Infomaniak darà al Cliente un preavviso.

## Articolo 10 - Agenti

10.1 Il Cliente, se ottiene il previo consenso scritto di Infomaniak, può affidare tutti o parte dei lavori sul suo spazio a un agente autorizzato a eseguire tali lavori.

10.2 L'Agente deve essere in grado di dimostrare di aver stipulato una polizza assicurativa con copertura equivalente a quella del Cliente.

10.3 In nessun caso un mandato conferito dal Cliente a terzi solleva il Cliente dai suoi obblighi o dalle sue responsabilità stabilite da Infomaniak.

## Articolo 11 - Conformità del Servizio

11.1 Il Cliente riconosce di aver verificato l'idoneità del Servizio alle proprie esigenze e di aver ricevuto da Infomaniak tutti i consigli e le informazioni necessarie per sottoscrivere con cognizione di causa il presente impegno.

## Articolo 12 - Assicurazione

12.1 Il Cliente è responsabile dell'assicurazione delle apparecchiature di sua proprietà ospitate nell'ambito del Servizio di Collocazione, anche durante le fasi di trasloco e di uscita.

12.2 A questo proposito, è responsabilità del Cliente stipulare una polizza assicurativa contro tutti i rischi e i danni usuali che può subire (rischio di incendio, furto, deterioramento, perdita di funzionamento e di profitto, danni immateriali, ecc.)

12.3 Infomaniak si impegna ad assicurare l'intero datacenter (ad eccezione degli impianti e delle attrezzature del Cliente) e a stipulare un'assicurazione di responsabilità civile.

## Articolo 13 - Cessione del contratto

13.1 Si conviene espressamente che il Cliente non può trasferire, a titolo gratuito o oneroso, i diritti e gli obblighi menzionati nel presente documento, senza il preventivo ed espresso accordo scritto di Infomaniak. Il Cliente che sottoscrive il presente contratto sarà considerato l'unico co-appaltatore di Infomaniak.

## Articolo 14 - Supporto

14.1 Il Servizio di Colocazione fornisce servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e altri servizi solo nei giorni lavorativi. Infomaniak non fornisce alcun supporto tecnico per le apparecchiature del Cliente, indipendentemente dall'infrastruttura scelta. Il Cliente che ha accesso alla piattaforma è pienamente responsabile della sua manutenzione. Salvo in caso di evento eccezionale o di accordo tra le parti, Infomaniak non interverrà mai direttamente sulle apparecchiature del Cliente, nemmeno per una richiesta di riavvio del sistema.

14.2 I seguenti servizi sono forniti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana: • Monitoraggio e gestione della continuità dell'ambiente di produzione; • Gestione degli incidenti; • Gestione degli accessi; • Monitoraggio e sicurezza dei centri dati.

14.3 I seguenti servizi sono forniti in giorni lavorativi: • Studio dei cambiamenti; • Gestione del cambiamento; • Gestione di progetti e contratti.

## Articolo 15 - Accordi sul livello di Servizio (SLA)

### 15.1 Generale

15.1 .1 Infomaniak è in grado di offrire al Cliente un Servizio di standby 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, per garantire la disponibilità delle risorse informatiche necessarie in caso di evento anomalo o di problema software e/o tecnico legato all'Ambiente di Produzione del Cliente. Quest'ultimo sarà quindi vincolato da un contratto specifico.

15.1.2 Infomaniak deve rispondere entro 12 ore lavorative a qualsiasi richiesta di modifica della configurazione richiesta dal Cliente nell'ambito dell'Ambiente di Produzione messo a disposizione del Cliente.

15.1.3 Infomaniak garantisce l'accesso al referente (o al suo sostituto debitamente informato) dalla console di amministrazione del Servizio ([manager.infomaniak.com](https://manager.infomaniak.com)).

### 15. 2 Accordi sul livello di Servizio

15. 2.1 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: 99,97%.

**15.2.2 Tasso di indisponibilità** L'indisponibilità massima dell'ambiente di produzione non deve superare un'ora per ogni caso di guasto che si verifica. Infomaniak sarà responsabile del ripristino del/i Servizio/i e, se necessario, della sostituzione delle apparecchiature difettose. Il Cliente sarà informato immediatamente di qualsiasi guasto.

**15.2.3 Sanzioni** Salvo il caso di Forza Maggiore (vedi sotto), il Cliente può richiedere l'applicazione di penali in caso di interruzioni delle risorse dovute a un guasto di Infomaniak o di uno dei suoi subappaltatori. In tutti i casi, l'importo massimo delle penali sarà pari all'importo annuale del Servizio. 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.

**15.2.4 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;

## **15. 3 Risoluzione di errori e guasti del sistema**

**15.3.1 Segnalazioni di errore** I guasti vengono analizzati in dettaglio per comprenderne l'origine e consentire l'attuazione di misure per evitare che si ripetano.

**15.3.2 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.

**15.3.3 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 del Servizio 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.

15.3.4 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.

15.3.5 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.

## 1 5.4 Comunicazione

15.4.1 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.

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

15.4.3 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.

15.4.4 Comunicazioni di 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.

## 15.5 Sicurezza

15.5.1 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;

15.6 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