

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI CLOUD

1. DEFINIZIONI

Nelle presenti condizioni generali di contratto i seguenti termini avranno il significato di seguito attribuito:

Carta dei Servizi: indica l'insieme dei diritti ed obblighi derivanti dal rapporto contrattuale intercorrente tra le parti, consultabile sul sito internet del Fornitore del Servizio all'indirizzo www.newcomm.it/carta-dei-servizi.

Cliente: è il soggetto, persona fisica o persona giuridica ente pubblico o privato o associazione che sottoscrive l'Offerta per servizi.

Condizioni: indica le presenti condizioni generali di contratto.

Consumatore: come definito dal D. Lgs n206/2005, art. 3, lettera a).

Contratto: indica l'insieme dell'Offerta dei servizi in abbonamento, della Carta dei Servizi, delle presenti Condizioni e di ogni eventuale documento allegato.

Fornitore del Servizio o anche solo il Fornitore: indica la società NEW SRL, con sede in viale Dell'Industria 93, 36070 Trissino (VI) C.F. e P.IVA 02782600247.

Infrastrutture o, singolarmente, Infrastruttura: l'insieme degli apparati di rete e dei server.

Offerta per i servizi in abbonamento, o anche solo l'Offerta: indica l'offerta commerciale contenente le caratteristiche tecniche del servizio e le condizioni contrattuali ed economiche a cui il Servizio viene fornito.

Partner: soggetti che forniscono i Servizi al Fornitore.

Cloud: l'insieme dei server e delle applicazioni software che si trovano nei datacenter remoti e a cui si accede tramite internet.

Servizi: indica i servizi CLOUD individuati al successivo punto 3.

2. OGGETTO

Le presenti Condizioni definiscono modalità e termini secondo cui il Fornitore fornisce al Cliente i Servizi di cui all'Offerta. Le presenti Condizioni non disciplinano servizi di comunicazioni elettroniche di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche, D.lgs. 259/03 e s.m.i. e pertanto non è applicabile la relativa normativa di settore. La Carta dei Servizi è applicabile per le parti compatibili con il Servizio.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.

3.1 Con il termine Servizi Cloud, si intendono tutti quei servizi a carattere periodico che consentono di utilizzare risorse remote al posto di quelle locali o fisiche (ovvero le risorse presenti all'interno dell'azienda del Cliente).

3.2 I Servizi comprendono:

-Server Virtuali (denominati anche vServer o Cloud Server o Server in Cloud)

-Backup remoto dei dati (denominati anche cloud backup o backup cloud)

-Server o Infrastruttura dedicata situata in datacenter remoti (private cloud e/o Hybrid Cloud)

-Servizi e applicazioni basati su server remoti, ovvero servizi e applicazioni cloud, inclusi server e-mail cloud (Microsoft 365, Exchange On Line o Google Gsuite), applicazioni office, documentali cloud,

-Antivirus gestito tramite risorse cloud.

4. OFFERTA COMMERCIALE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

4.1 Le Offerte possono essere formulate per ciascun Cliente sulla base di un progetto in base alle richieste e alle esigenze di quest'ultimo, oppure prevedono la vendita di licenze ricorrenti secondo il listino in vigore. In ciascuna Offerta sarà indicato il canone periodico e il costo di attivazione e/o di installazione iniziale del Servizio qualora previsti.

Per alcuni tipi di servizi che prevedono la configurazione sui dispositivi del Cliente, l'installazione e/o la configurazione possono essere conteggiate a consuntivo secondo il costo orario a listino.

4.2 Il Contratto si intenderà concluso al momento della ricezione da parte del Fornitore dell'Offerta sottoscritta per accettazione dal Cliente.

4.3 Il Cliente dovrà inviare al Fornitore, a mezzo e-mail, PEC o mediante consegna ad un venditore incaricato dal Fornitore stesso, l'Offerta e le presenti Condizioni entrambe sottoscritte per accettazione, ed ogni altro documento richiestogli con l'Offerta.

4.4 Il Fornitore si riserva, comunque, di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione all'Offerta sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; b) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti del Fornitore; c) l'erogazione del Servizio risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa. Il Fornitore comunicherà e motiverà al Cliente l'eventuale rifiuto.

4.5 Nel caso di contratti conclusi con il Consumatore e a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente dell'Offerta, quest'ultimo potrà esercitare il diritto di ripensamento di cui all'art. 52 del D. Lgs n. 206/2005.

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Salvo diversamente indicato nell'Offerta, il Fornitore si impegna ad attivare ciascun singolo Servizio richiesto entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto. I tempi di attivazione non includono le configurazioni specifiche dei sistemi operativi o le migrazioni dai vecchi sistemi o dalle vecchie e-mail (nel caso di servizio e-mail in cloud), che saranno concordati con il Cliente. Ove sia necessario procedere preventivamente a verifiche tecniche e/o interventi presso il luogo di fornitura del Servizio, i tempi di attivazione decorreranno dall'esito positivo della verifica o dalla data di ultimazione dell'intervento. Gli accessi per il sopralluogo e/o per gli interventi tecnici necessari presso il luogo di fornitura del Servizio saranno concordati con il Cliente che dovrà consentire al personale del Fornitore, di accedere all'immobile di sua proprietà o di cui ha il possesso per eseguire tutti gli interventi necessari.

5.2 Ove per cause non imputabili al Fornitore non sia possibile rispettare la data di attivazione indicata al Cliente o la data fissata per il sopralluogo o per gli interventi, o comunque non sia possibile procedere all'attivazione del Servizio entro il termine di 30 (trenta) giorni di cui

al precedente punto 5.1, il Fornitore indicherà al Cliente una nuova data.

5.3 Per ogni Servizio potrà essere previsto un costo di attivazione indicato nell'Offerta e addebitato secondo quanto previsto dal successivo punto 8. In caso di mancato pagamento della fattura contenete il costo di attivazione entro un termine di 30 giorni dalla scadenza della fattura il Fornitore potrà sospendere il Servizio, come previsto al successivo punto 8. In caso di mancato pagamento della fattura contenente il costo di attivazione entro un termine di 60 (sessanta) giorni il Fornitore potrà risolvere il Contratto.

6. CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRINCIPALI SERVIZI

Il Fornitore eroga principalmente i Servizi di seguito indicati:

Servizio di Server Virtuali (Cloud Server o vServer): viene erogato presso il datacenter di aziende partner del Fornitore su infrastruttura condivisa (Infrastructure as a Service: IaaS) mediante hypervisor VMware o Hyper-V, che garantiscono la massima affidabilità e flessibilità nell'ambito della virtualizzazione. L'Infrastruttura sulla quale viene erogato il servizio è basata su storage e server di classe enterprise grazie alla partnership con aziende leader del mercato. I centri di controllo dei datacenter garantiscono un servizio di monitoraggio costante dell'Infrastruttura, nonché delle connessioni Internet a larga banda presenti nel datacenter.

Servizio Cloud Backup: prevede la copia di backup dei dati, delle macchine virtuali e dei server fisici presso l'infrastruttura cloud in modalità automatizzata (tramite schedulazione) o manuale.

Per usufruire del servizio occorre installare sui client / server del Cliente (virtuali o fisici) un software *Agent* che effettua il backup dei dati secondo i tempi ed i modi pianificati dal Cliente stesso o da quanto proposto dal Fornitore.

Il trasferimento dei dati avviene tramite collegamenti diretti criptati, in grado di offrire il massimo delle prestazioni in termini di velocità e sicurezza, con un notevole risparmio di tempo e di banda. I dati vengono salvati e custoditi nei datacenter partner del Fornitore, siti in territorio nazionale e criptati ed eventualmente protetti da password stabilita in fase di configurazione del servizio. Inoltre, questo garantisce al Cliente sia la reperibilità che la localizzazione certa degli stessi in qualsiasi momento e la garanzia di essere conformi alle normative GDPR.

In caso di fallimento del backup, può essere impostato un avviso via email al Cliente oppure al supporto tecnico del Fornitore. Se l'email di backup fallito è inviata al Cliente, sarà compito del Cliente stesso avvisare il Fornitore del problema riscontrato.

Servizio server/infrastruttura dedicata: consente di allestire infrastrutture sicure ed affidabili con parametri di potenza di calcolo (CPU), memoria (RAM) e storage (spazio disco) garantiti e dimensionati in base alle effettive necessità del cliente. Le soluzioni dedicate prevedono la possibilità di utilizzare Hypervisor VMware o Proxmox e di includere servizi di sicurezza in modo di creare un vero e proprio "Cloud privato" in sicurezza.

L'hybrid Cloud permette gestire carichi di lavoro in ambienti pubblici e privati fornendo la massima flessibilità.

Grazie ad un framework di gestione basato su tecnologia VMware e/o Proxmox e/o Hyper-V ed eventuale utilizzo delle soluzioni Datacore e Veeam, è possibile implementare un'infrastruttura ibrida nel suo complesso (privato e Cloud) che consente di sfruttare gli investimenti già effettuati abbinando la capacità e flessibilità di un Cloud pubblico.

Servizi e applicazioni basati su server remoti (cloud): includono tutte le applicazioni software che sfruttano le risorse cloud. I servizi di Microsoft 365 o Azure vengono erogati da Microsoft. I servizi Google GSuite vengono erogati da Google. Il servizio di antivirus Trend Micro Services è erogato da Trend Micro. Con questi produttori, il Fornitore ha degli accordi di partnership. Per altri servizi verrà indicato in offerta il produttore partner di NEW e cosa prevede il Servizio.

7. DURATA MINIMA, VARIAZIONI, RECESSO E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Il Contratto per i Servizi Cloud, ove non diversamente indicato nell'Offerta e ad eccezione di quanto indicato nel punto 7.2, ha durata pari a un mese a decorrere dalla data di attivazione del Servizio o dei Servizi. A ciascuna scadenza il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per il periodo ulteriore di un mese.

7.2 Per alcuni tipi di Servizi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo Microsoft 365, Google, Veeam, servizi di antivirus con gestione tramite cloud) o Servizi particolari richiesti dal Cliente, l'Offerta potrà prevedere una durata minima contrattuale di uno o più anni e verrà indicata in Offerta in corrispondenza del Servizio stesso o delle note. Alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per lo stesso periodo, salvo non sia previsto diversamente nell'Offerta o che il Cliente richieda l'offerta di rinnovo ad ogni scadenza.

7.3 Il Cliente avrà la facoltà di richiedere la disattivazione del Servizio scelto con un preavviso di 30 (trenta) giorni. In caso di disattivazione, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento del canone del mese in corso al momento dell'avvenuta disattivazione, degli eventuali costi di disattivazione previsti come da successivo punto 7.5, e, in caso l'Offerta preveda una determinata durata contrattuale, dei canoni residui in caso di disdetta anticipata. Nel caso in cui il Cliente voglia procedere alla disattivazione del servizio, dovrà comunicare la propria volontà a mezzo comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore tramite e-mail o e-mail PEC (postaelettronica certificata).

7.4 In caso di disattivazione il Fornitore addebiterà al Cliente, nell'ultimo ciclo di fatturazione o in un'apposita fattura, un contributo per spese di disattivazione pari a: 40,00 euro per i servizi virtuali e cloud backup.

7.5 Con specifico riferimento al Servizio Server Virtuali (Cloud Server), in caso di variazione richiesta dal Cliente del piano di traffico internet prescelto, il nuovo piano di traffico sarà attivato, salvo apposita trattativa commerciale, a partire dal mese successivo.

In caso di disattivazione del servizio di Server Virtuali (Cloud Server), il server virtuale verrà spento e sarà congelato nello stato in cui si trova al momento della effettiva disattivazione: sarà ancora possibile riattivare il Servizio entro 30 giorni solari, con un contributo di riattivazione. Trascorsi i 30 giorni solari dal momento di spegnimento della macchina virtuale (server virtuale), il Servizio e i suoi dati saranno eliminati definitivamente e non saranno più recuperabili, senza che il Fornitore possa dirsi in qualche modo responsabile.

7.6 Quanto al servizio Cloud Backup, in caso di disattivazione del Servizio i dati oggetto del backup saranno ancora disponibili per ulteriori 30 (trenta) giorni dal giorno della disattivazione nel corso dei quali il Cliente potrà chiedere nuovamente la riattivazione del Servizio con un contributo di riattivazione. Trascorso tale termine i dati saranno eliminati definitivamente e non saranno più recuperabili, senza che il Fornitore possa dirsi in qualche modo responsabile.

7.7 Il Cliente potrà richiedere la variazione delle caratteristiche tecniche del Servizio originariamente richiesto. Ove possibile procedere a tali modifiche il Fornitore invierà al Cliente una nuova Offerta contenente il/i nuovo/i canone/i mensile/i.

7.8 Per le Offerte a progetto complesse saranno previste nell'Offerta apposite condizioni economiche e di durata.

7.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Resta salva la facoltà del Fornitore di recedere senza alcun preavviso in caso di

forza maggiore. Allo spirare del termine di preavviso, il Fornitore ha diritto di disattivare il Servizio. Resta onere del Cliente di adottare tutte le tutele necessarie, ivi incluse il backup, per evitare la perdita e/o il danneggiamento dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e trattati nell'Infrastruttura.

8. CONDIZIONI ECONOMICHE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

8.1 Le "condizioni economiche" a cui il Fornitore eroga il Servizio in favore del Cliente sono indicate nell'Offerta. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi previsti nell'Offerta. Il contributo di attivazione e/o installazione del Servizio, di cui all'Offerta, verrà addebitato nel primo ciclo di fatturazione utile.

Il canone periodico, di cui all'Offerta, verrà conteggiato in modalità anticipata dalla data di attivazione del Servizio stesso. Per i servizi attivati nel corso del mese, qualora possibile, e per maggiore comodità, verrà rimodulata la durata del servizio dal primo all'ultimo giorno del mese, calcolando la differenza da fatturare.

8.2 Al Cliente verrà inviata la fattura comprensiva degli importi dovuti per la fornitura dei Servizi, comprensivi di Iva, e qualsiasi altro onere di legge dovuto. L'invio della fattura sarà effettuato tramite posta elettronica. Resta salvo il diritto del Cliente di richiedere l'invio della fattura su supporto cartaceo, ad un indirizzo dal medesimo indicato. In tale ultimo caso al Cliente verranno addebitati in ciascuna fattura i costi di spedizione e gestione della stessa.

8.3 Il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'importo indicato entro la data di scadenza della fattura nelle modalità esplicitamente indicate nell'Offerta. Nel caso di mancata indicazione nell'Offerta delle modalità di pagamento, gli importi addebitati con le fatture dovranno essere corrisposti a mezzo SDD Bancario entro 30 giorni dalla data della fattura fine mese.

8.4 La fattura verrà emessa con cadenza mensile o bimestrale, salvo diversi accordi tra le parti, o comunque secondo quanto indicato specificamente nell'Offerta, ed inviata, nelle modalità di cui al precedente punto 8.2, al Cliente almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza. Il Fornitore si riserva la facoltà di cambiare i termini di invio della fattura in caso di esigenze commerciali o amministrative.

8.5 Tutte le fatture inviate sia in forma elettronica che in forma cartacea si intenderanno ricevute trascorsi 15 (quindici) giorni dall'inviata parte del Fornitore, salva prova contraria fornita dal Cliente.

8.6 Nel caso di mancato pagamento di una fattura, di ripetuti ritardi nei pagamenti o di mancati pagamenti di più fatture, il Fornitore può sospendere il Servizio qualora abbia inviato al Cliente almeno 15 (quindici) giorni lavorativi prima di preavviso di sospensione a mezzo lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata (PEC).

8.7 In caso di ritardato pagamento degli importi di cui in fattura alla scadenza indicata, il Cliente, ove non vietato dalla Legge, sarà tenuto al pagamento degli interessi di mora secondo parametri differenti a seconda che sia un consumatore o un cliente business, oltre le eventuali spese di recupero del credito.

9. ASSISTENZA TECNICA

9.1 In caso di malfunzionamenti o guasti del Servizio offerto, il Cliente potrà contattare il Servizio Assistenza Clienti al numero 0445.446749, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, o tramite mail ai seguenti indirizzi: support@newcomm.it o assistenza@newcomm.it, oppure tramite il portale clienti all'indirizzo <https://my.newcomm.it>. L'accesso al portale è consentito tramite apposite credenziali.

9.2 Il Fornitore gestirà il guasto, a seconda della gravità e, per quanto di sua competenza, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei Servizi.

Sono esclusi i casi in cui il disservizio risulti imputabile direttamente o indirettamente al Cliente e non dipenda da disservizi o malfunzionamenti della rete dovuti a forza maggiore, eventi naturali, caso fortuito o interventi di altri operatori del settore e/o terzi.

9.3 Oltre l'ordinaria assistenza tecnica il Cliente potrà richiedere al Fornitore interventi e/o consulenza "personalizzati" a pagamento. Il Fornitore si riserva la facoltà di valutare la fattibilità dell'intervento e/o della consulenza.

9.4 Resta inteso che con l'invio della richiesta di cui al precedente punto 9.3, il Cliente, autorizza il Fornitore ad intervenire sull'hardware/software e dichiara di essere consapevole che tale intervento può comportare un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio stesso e/o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti nell'Infrastruttura. Pertanto, il Cliente prende atto e dichiara di essere consapevole che con l'invio della richiesta di intervento resta a suo esclusivo carico qualsiasi rischio dovesse derivare dall'intervento richiesto. Il Cliente dichiara che il Fornitore e/o eventuali soggetti terzi dal medesimo incaricati, non saranno in alcun modo responsabili in ordine all'integrità/perdita di dati e/o informazioni e/o contenuti nell'Infrastruttura né dell'interruzione totale o parziale del Servizio, e che in ogni caso il Fornitore e/o soggetti terzi dal medesimo incaricati non saranno in alcun caso responsabili degli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti a causa dell'intervento.

9.5 Prima di qualsivoglia intervento di assistenza al Servizio da parte del Fornitore è onere del Cliente di eseguire una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'Infrastruttura. Su specifica richiesta e autorizzazione del Cliente, il Fornitore potrà eseguire una copia di backup di tutti i dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

10. OBBLIGHI E LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

10.1 Il Fornitore si impegna ad erogare i Servizi con continuità e senza interruzione, secondo i livelli di servizi indicati nella Carta dei Servizi, salvo i casi di sospensione e/o interruzioni di cui al successivo punto 10.3.

10.2 Il Fornitore, su richiesta del Cliente, si impegna a trasmettere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie e assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione di base del Servizio.

10.3 Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in ordine alle interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dei Servizi derivanti da forza maggiore, caso fortuito, guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi, manutenzioni periodiche sulle reti di trasmissione e/o di distribuzione dei Servizi, eventi causati da terzi o dal Cliente stesso, e comunque non ad esso in alcun modo, direttamente e/o indirettamente, imputabili.

10.4 Il Fornitore, salvo il caso in cui tale operazione non sia prevista dall'Offerta o dal Servizio, non è tenuto ad eseguire alcun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'Infrastruttura. Il Fornitore, per sua cautela, può comunque eseguire dei backup di sicurezza sui propri sistemi o quelli di aziende partner, in particolare per i Servizi di centrale telefonica in Cloud. Il Fornitore, pertanto, non offre alcuna garanzia al Cliente in ordine alla conservazione e alla tutela dei predetti dati e/o contenuti immessi e/o trasmessi nell'Infrastruttura e

comunque trattati dal Cliente. Resta inteso pertanto, che, salvo il caso in cui tale operazione non sia prevista dall'Offerta o dal Servizio, sarà esclusivo onere del Cliente procedere al backup di tutte i dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e trattati nell'Infrastruttura.

10.5 Il Fornitore inoltre non assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dall'eventuale perdita di dati o danneggiamento degli stessi qualora tali eventi dannosi siano stati causati da negligenza del Cliente e mancato rispetto degli obblighi ricadenti su quest'ultimo ai sensi delle presenti Condizioni, da caso fortuito o forza maggiore, atti di cyber-attacco da parte di terzi, malware e comunque da eventi non imputabili in alcun modo, direttamente o indirettamente, al Fornitore.

10.6 Resta inteso inoltre che il Fornitore non è in alcun modo responsabile della natura delle informazioni, dei dati, ed in generale dei contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente nell'Infrastruttura né è responsabile della loro diffusione in rete né dell'uso della predetta Infrastruttura da parte del Cliente e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente. Il Fornitore, in ogni caso, non sarà responsabile nel caso in cui l'uso dell'Infrastruttura comporti, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici.

10.7 Tenuto conto della natura dei Servizi, il Fornitore non garantisce che l'Infrastruttura o il Servizio stesso sia in grado di soddisfare tutte le necessità del Cliente. Pertanto, il Cliente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali dell'Infrastruttura e del Servizio e di accettare il rischio relativo alla funzionalità del Servizio rispetto alle proprie necessità e aspettative. Per tale motivo, il Fornitore, qualora richiesto, fornirà al Cliente tutte le informazioni inerenti le caratteristiche tecniche e di funzionalità dell'infrastruttura e del Servizio.

10.8 Il Fornitore non sarà responsabile per l'eventuale revoca del nome a dominio Internet di 2° livello (se previsto nel Servizio) da parte dell'Autorità competente, ovvero per limitazioni all'uso del Servizio (come ad esempio filtraggi degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service) in caso di uso improprio da parte del Cliente del dominio stesso e dei servizi ad esso correlati.

10.9 Fermo quanto previsto ai precedenti punti, resta in ogni caso inteso che il Fornitore non è responsabile dei danni derivanti al Cliente e/o a terzi da qualsiasi uso non conforme del Servizio da parte del Cliente stesso.

10.10 Nel caso di inadempimento di una delle obbligazioni su di esso ricadenti il Fornitore sarà responsabile del danno causato al Cliente limitatamente al danno emergente escluso qualsiasi altro indennizzo e/o risarcimento. In ogni caso l'importo del danno non potrà mai essere superiore all'intero canone annuale dovuto dal Cliente per il Servizio.

11. USO DEL SERVIZIO E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

11.1 Ove non diversamente previsto dall'Offerta e/o dal Servizio, il Cliente sarà l'unico ed esclusivo responsabile dell'Infrastruttura e del Servizio e/o Servizi acquistati e si impegna, anche a nome di terzi autorizzati all'uso, ad utilizzarli secondo l'uso lecito consentito dalla legge dichiarando di possedere tutte le conoscenze tecniche necessarie e di assicurare, anche a nome di terzi a cui abbia consentito l'uso, assicurare la corretta utilizzazione e gestione dell'Infrastruttura e del Servizio. Resta inteso che il Fornitore non è tenuto ad alcun obbligo di controllo sull'attività svolta dal Cliente e quest'ultimo è responsabile di eventuali lesioni dei diritti di terzi determinate da un uso improprio e non conforme del Servizio e/o dell'Infrastruttura. In tali casi il Cliente dichiara di manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi richiesta di risarcimento danni e/o indennizzo a qualsiasi titolo avanzata da terzi nei propri confronti.

Il Fornitore, se richiesto dal Cliente, può comunque offrire un servizio a pagamento aggiuntivo di monitoraggio dell'Infrastruttura/Servizio o di verifica periodica delle funzionalità e degli aggiornamenti o di amministrazione congiunta del Servizio stesso.

11.2 Il Cliente è responsabile della raccolta e della gestione dei dati raccolti e immessi nell'Infrastruttura, di cui ne garantisce il contenuto, la natura, la provenienza, la completezza e la conservazione e sarà tenuto a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi contestazione e/o richiesta di risarcimento danni promossa nei confronti di quest'ultimo da soggetti terzi.

11.3 Il Cliente dichiara inoltre di essere l'unico ed esclusivo responsabile e titolare, anche ai sensi del D. Lgs. 196/03 e successive modifiche, nonché dal Regolamento UE n. 269/2016 (GDPR), dell'immissione, gestione e tutela dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi nell'Infrastruttura, del loro backup e del loro contenuto. Sarà cura del Cliente, qualora necessario, nominare il Fornitore come responsabile esterno del trattamento per poter svolgere l'assistenza tecnica e manutenzione dei Servizi.

11.4 Il Cliente garantisce che i propri dati trasmessi al Fornitore per l'attivazione dei Servizi (dati anagrafici, recapiti ecc.) sono veri e corretti e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali modifiche.

11.5 Ove il servizio attivato preveda l'assegnazione di uno o più indirizzi IP, questa viene eseguita in modalità "provider assigned" secondo le policy pubblicate sul sito web RIPE. I dati del Cliente possono essere registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di disattivazione gli indirizzi possono essere riassegnati ad altri Clienti.

11.6 Il Cliente si impegna in ogni caso a manlevare e tenere indenne da qualsiasi responsabilità, richiesta o pretesa avanzata da terzi per i danni agli stessi arrecati dall'uso del Servizio da parte del Cliente. Il Cliente si impegna a sostenere tutti i costi, spese, ivi incluse le spese legali, che il Fornitore potrà sostenere nel caso di un'azione di responsabilità intentata nei propri confronti.

11.7 Nel caso di credenziali di accesso trasmesse dal Fornitore, il Cliente ne resta l'esclusivo responsabile e le dovrà custodire con la massima diligenza e riservatezza, obbligandosi a non cederle.

11.8 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente delle previsioni di cui al presente articolo.

12. COPYRIGHT E LICENZE

12.1 Il Cliente non acquista nessun diritto di proprietà in conseguenza dell'uso delle componenti hardware e software del Servizio, che pertanto restano nella piena titolarità del Fornitore o dei partner di quest'ultimo.

12.2 Il Cliente si impegna ad utilizzare le componenti hardware e software al sol fine della fruizione dei Servizi erogato dal Fornitore e per la durata del contratto.

12.3 Il Cliente si impegna ad accettare e a rispettare i termini delle licenze software eventualmente fornite con i servizi scelti (a titolo di esempio: Microsoft Windows Server, Servizi di remote desktop RDS, Microsoft 365, ecc.), che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità del Cliente stesso. Il Cliente, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni, dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze software, salvo diversa pattuizione nell'Offerta, intercorrono unicamente tra il Cliente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità del Fornitore e che l'accettazione delle Licenze Software costituisce condizione necessaria all'uso dei Software da parte del Cliente.

12.4 Fermo restando quanto previsto ai precedenti punti del presente articolo e quanto indicato da ciascuna licenza software, e in particolare quelle Open Source, al Cliente è fatto espresso divieto di:

-copiare o riprodurre il Software in tutto o in parte, ad eccezione di una sola copia di riserva, in forma leggibile dal computer, al solo scopo di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta alla disciplina delle presenti Condizioni e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;

-modificare, tradurre, transcodificare, adattare disassemblare e decompilare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre il Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering", fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;

-cancellare o in qualsiasi modo rimuovere da Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Cliente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali dei software fatte dal Cliente, ferme restando le limitazioni del primo punto che precede;

12.5 In aggiunta a quanto previsto nel presente Contratto, il Cliente potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali al primo accesso per la configurazione del Servizio o per il download, l'installazione e l'utilizzo di programmi applicativi e/o del Software ("End User License Agreement" o EULA: per esempio, con specifico riferimento al portale dedicato al servizio di Backup, sia esso accessorio ad altro servizio o inteso come servizio a se stante) che il Cliente dovrà rispettare.

13. SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL FORNITORE

13.1 Il Fornitore o i Partner, a propria discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà costituisca inadempimento o violazione del Contratto o delle presenti Condizioni, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, nel caso in cui:

-il Cliente violi una soltanto delle previsioni del Contratto e/o delle presenti Condizioni e/o dell'Offerta;

-vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da terzi non autorizzati;

-il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'Infrastruttura;

-la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria;

-nel caso di mancato pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi previsti nell'Offerta e di cui all'art. 8.

13.2 In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente, il Fornitore avrà diritto di agire per l'eventuale risarcimento del danno subito. Durante la sospensione del Servizio, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

13.3 In tutti i casi di sospensione e successiva disattivazione del Servizio i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura saranno conservati per ulteriori 30 giorni. In ogni caso il Fornitore non sarà responsabile della conservazione dei dati. Trascorso tale periodo senza che il servizio possa essere riattivato i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal Cliente sull'Infrastruttura saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili.

14. RISOLUZIONE

14.1 Senza pregiudizio per le norme generali di legge, relative alla risoluzione ed al diritto ad ottenere il ristoro dei danni patiti, il presente Contratto sarà risolto di diritto ex art. 1456 c.c. nel caso in cui il Cliente violi una delle previsioni di cui al punto 11 e 12.

14.2 Resta inteso che in caso di inadempimento degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni e/o dall'Offerta, il Fornitore si riserva di inviare al Cliente la diffida ad adempiere ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c. Nel caso in cui perduri l'inadempimento, il Fornitore avrà diritto di recedere dal Contratto.

14.3 A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi ai sensi dei precedenti punti, il Servizio verrà disattivato e il Fornitore ha facoltà di addebitare al Cliente qualsiasi costo e/o onere sostenuto, restando comunque salvo il suo diritto al risarcimento del danno.

15. INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

15.1 Il Fornitore, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, si impegna ad informare il Cliente di tutto quanto previsto in materia di raccolta e protezione dei dati personali e garantisce al Cliente la tutela di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

15.2 I dati raccolti dal Fornitore saranno utilizzati per l'attivazione dei Servizi richiesti, la fatturazione ed eventuali attività di marketing o proposta di nuovi servizi. La raccolta dei dati rappresenta un requisito necessario per la conclusione del contratto e la fornitura dei Servizi. Tali dati saranno inoltre utilizzati per la profilazione della Clientela nei database interni all'azienda. I dati personali potranno essere comunicati a terzi secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi nel pieno rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

15.3 Il Cliente ha la possibilità di esercitare i diritti di informazione e accesso ai dati personali, rettifica e cancellazione nonché opposizione al trattamento.

15.4 Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni, il Cliente inoltre dichiara di aver preso visione e di aver compreso l'informativa relativa al trattamento dei propri dati personali redatta secondo quanto disposto dal sopracitato Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

15.5 Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate all'indirizzo "NEW SRL, viale Dell'Industria93, 36070 Trissino (VI)" oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo new@pec.newcomm.it

16. NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

16.1. Per l'esecuzione dei Servizi di cui al presente Contratto, che richiedono il trattamento di dati personali per conto del Cliente, quest'ultimo nomina NEW quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento 2016/679/UE "GDPR") a cui integralmente si rimanda.

16.2. Il Responsabile si impegna ad osservare - e a fare in modo che tutti coloro che agiscono sotto la propria direzione a loro volta rispettino - gli obblighi stabiliti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati.

16.3. Con la presente Nomina, NEW conferma di possedere i requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità richiesti dalla normativa privacy, potendo, dunque, mettere in atto, tra l'altro, misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento dei dati, sia eseguito in

conformità ai principi di legge.

16.4. Resta inteso che al termine, per qualsiasi causa, del Contratto, il Responsabile provvederà alla definitiva cancellazione dei dati trattati in ragione della presente nomina, tranne quando diversamente richiesto da norme di legge o in ragione di prescrizioni dettate dal Garante o da altre autorità competenti.

17. MODIFICHE

17.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

17.2 In caso di modifica delle condizioni economiche o comunque delle condizioni contrattuali il Cliente viene informato con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione della modifica contrattuale. Il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta al Fornitore mediante lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di recesso del Cliente.

17.3 Nel caso di modifiche imposte dalla legge, il Cliente che non volesse rimanere vincolato al contratto dovrà recedere con la modalità ordinaria e sue relative conseguenze.

18. CLAUSOLE FINALI

18.1 Tutti gli importi riportati nella presente offerta e negli allegati sono da intendersi al netto dell'IVA. Qualsiasi prestazione ulteriore dovrà essere oggetto di specifica richiesta scritta da parte del Cliente e potrà essere fornita dal Fornitore, previo esame di fattibilità, a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

19. LEGGE E FORO COMPETENTE

19.1 Il Contratto tra il Fornitore ed il Cliente è regolato dalla legge italiana. L'Eventuale nullità e/o invalidità, anche parziale, di una sola delle clausole del contratto o delle presenti Condizioni non comporterà la nullità dell'intero Contratto o di tutte le presenti Condizioni. Il Foro competente in via esclusiva per qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, delle seguenti Condizioni o della Carta dei Servizi sarà il Foro di Vicenza.

19.2 Nel caso in cui il Cliente fosse un Consumatore, il Foro competente per qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, delle seguenti Condizioni o della Carta dei Servizi, sarà quella del luogo di residenza o di domicilio del consumatore stesso.

Timbro e firma del Cliente _____

Data:

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 codice civile, il Cliente approva espressamente le previsioni contenute nei precedenti articoli: 4 (Conclusioni del Contratto), 5 (Attivazione del Servizio); 6 (Caratteristiche tecniche); 7 (Durata minima e recesso); 8 (Condizioni economiche e modalità di pagamento); 9 (Assistenza tecnica); 10 (Obblighi e limitazioni della responsabilità del fornitore); 11 (Uso del servizio e responsabilità del cliente); 12 (Copyright e licenze); 13 (Sospensione e disattivazione); 14 (Risoluzione); 16 (Nomina a responsabile del trattamento); 17 (Modifiche); 18 (Clausole finali); 19 (Legge e Foro competente).

Timbro e firma del Cliente _____

Data: