



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 ed in riferimento ai soli servizi ISP, 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 contenente 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.

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), alla scadenza del preavviso di disattivazione, 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 La cancellazione dei dati avviene mediante eliminazione logica delle risorse virtuali e dei sistemi di archiviazione associati, secondo le procedure tecniche e organizzative adottate dal Fornitore per garantire la rimozione sicura dei dati.

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

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

7.10 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, MODALITA' 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 un 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 ogni caso 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 filtri 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 i 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 i 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. NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

15.1 Il Fornitore, durante tutto il periodo di validità del contratto, effettuerà il trattamento dei dati del cliente (da ora anche "Titolare") per effetto dell'esecuzione del mandato come descritto nel contratto rispettando la normativa vigente di riferimento.

Con l'accettazione del presente documento il cliente, accertato che il Fornitore gode di competenza e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità delle operazioni affidategli, e che presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate al Reg.to EU 2016/679 nomina ai sensi dell'art. 28 del Reg.to EU 2016/679 il Fornitore, Responsabile del trattamento dei dati necessari all'erogazione dei Servizi inerenti il contratto di servizi.

La nomina a Responsabile esterno del trattamento dati decade ipso iure a seguito di risoluzione, cessazione, sospensione, del mandato o dei compiti che giustificavano il trattamento dei dati personali.

15.2 Il Fornitore non divulgherà dati personali trattati per conto del Cliente ad autorità pubbliche o governative salvo quando ciò sia richiesto da una norma di legge o da un provvedimento dell'autorità competente. Ove consentito dalla normativa applicabile, il Fornitore informerà tempestivamente il Cliente della richiesta ricevuta e limiterà la divulgazione dei dati al minimo necessario.

15.3 Con riferimento ai dati personali trattati dal Fornitore per conto del Cliente nell'ambito dei Servizi cloud oggetto del Contratto, il Fornitore tratta tali dati esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate del Cliente e non li utilizza per finalità proprie di marketing, pubblicità, profilazione o altre finalità non connesse all'erogazione dei Servizi, salvo obbligo di legge.

16. MODELLO DI RESPONSABILITA' CONDIVISA

16.1 Nell'ambito dei servizi cloud (server cloud, backup cloud, hosting), le responsabilità sono ripartite come segue:

Responsabilità del Fornitore

-sicurezza fisica del datacenter e degli ambienti di housing;

-infrastruttura hardware e piattaforma di virtualizzazione;

-isolamento logico tra i clienti;

-cifatura dei dati in transito e a riposo;

-gestione degli accessi privilegiati del personale del Fornitore;

-monitoraggio dell'infrastruttura e gestione degli incidenti;

- backup dell'infrastruttura e disaster recovery della piattaforma;
- notifica al Cliente in caso di data breach senza ingiustificato ritardo con una prima comunicazione preliminare entro 24 ore dalla scoperta contenente la natura dell'evento e le misure di contenimento adottate, seguita da comunicazione dettagliata entro 72 ore.

Responsabilità del Cliente

- gestione degli utenti e delle credenziali sulla propria istanza;
- classificazione e protezione dei dati personali caricati nel cloud;
- configurazione sicura delle proprie applicazioni e VM;
- backup dei dati applicativi, ove non incluso nel servizio contrattualizzato;
- adempimento degli obblighi normativi verso i propri interessati;
- istruzioni al Fornitore sulle finalità del trattamento.

16.2 L'elenco aggiornato dei sub-responsabili del trattamento è consultabile su www.newcomm.it/i-nostri-partner/. I dati personali trattati nell'ambito dei Servizi sono conservati e trattati all'interno dell'Unione Europea. Prima di avvalersi di nuovi sub-responsabili o di modificare significativamente quelli esistenti, NEW notifica i clienti interessati con almeno 30 giorni di preavviso via email / PEC. Il cliente può opporsi alla modifica entro il termine comunicato.

16.3 Il presente articolo è parte integrante della nomina ex art. 28 GDPR.

17. MODIFICHE

17.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Eventuali modifiche non comporteranno una riduzione del livello di sicurezza o delle misure di protezione dei dati personali applicate ai Servizi cloud erogati al Cliente.

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 (Conclusione 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); 15 (Nomina a responsabile del trattamento); 16 (Modello di Responsabilità Condivisa); 17 (Modifiche); 18 (Clausole finali); 19 (Legge e Foro competente).

Timbro e firma del Cliente _____

Data:



ALLEGATO A

Service Level Agreement (SLA) per i servizi Cloud e di Colocation offerti da NEW Srl

1. Oggetto e scopo del documento

Lo scopo del presente allegato ("SLA") è quello di definire i livelli di servizio ("Livelli di Servizio") che NEW dovrà garantire al Cliente nel contesto dell'erogazione dei servizi cloud e di colocation ("Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

L'obiettivo del documento è anche quello di definire le regole di interazione tra NEW e il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra NEW e il Cliente.

Qualora un Livello di Servizio non venisse raggiunto, il Cliente avrà diritto di ricevere a titolo di indennizzo solo le penali ("Penali") calcolate su base mensile, nel rispetto termini e condizioni indicate nel presente documento, escludendo ogni ulteriore risarcimento. Gli eventuali danni causati da un evento al di fuori dal ragionevole controllo di NEW, quali forza maggiore, caso fortuito, cause esterne, dolo del Cliente, sono esclusi dal presente documento, oltre quanto già stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto allegate.

Le Penali non sono cumulabili per lo stesso avvenimento con le penali agli indennizzi previsti per altri servizi, come per esempio la connettività.

Nel presente documento, per "Infrastruttura" o "Infrastruttura tecnologica" si intende lo spazio fisico (in caso di servizio di Colocation/hosting) o virtuale (in caso di servizi Cloud, come per esempio i server virtuali e lo spazio per i backup cloud) e i relativi apparati assegnati da NEW al cliente, come previsto nell'Offerta.

2. Validità e durata dello SLA

2.1 Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dalla conclusione del Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. NEW si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso della durata del Contratto ed in qualsiasi momento. In caso di modifica dello SLA, NEW si impegna a dare notizia al Cliente delle modifiche apportate al documento con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 (trenta) giorni rispetto a quella della comunicazione di NEW.

2.2 Qualora il Cliente non ritenga di accettare le modifiche comunicate, avrà facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta, inviata a NEW nei 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore del nuovo SLA.

3. Funzionalità operativa

NEW farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura per il Servizio offerto. I parametri di funzionalità operativa del datacenter attraverso il quale viene erogato il Servizio sono così fissati:

1. Uptime del 99,90% su base annuale per l'alimentazione elettrica e climatizzazione ambientale. Lo spegnimento dell'infrastruttura allocata al Cliente per un periodo complessivo superiore a quello determinato da questo parametro di Uptime, causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale, viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo indicato al successivo art.4.
2. Uptime del 99,90% su base annuale di accessibilità tramite rete internet all'infrastruttura allocata al Cliente. La completa inaccessibilità tramite rete internet all'infrastruttura tecnologia allocata al Cliente per un periodo complessivo superiore a quello determinato da questo parametro di Uptime, viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo indicato al successivo art.4.
3. Uptime del 99,90% su base annuale per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'infrastruttura virtuale dei servizi cloud. Il mancato funzionamento dell'infrastruttura virtuale allocata al Cliente per un periodo complessivo superiore a quello determinato da questo parametro di Uptime causato da guasti o anomalie dei suddetti nodi fisici, viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo indicato al successivo art.4.

4. Penali

4.1 Ai sensi del presente SLA, NEW riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 2% del canone mensile del Servizio per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trecento minuti.

4.2 Le richieste di indennizzo dovranno essere presentate dal Cliente, suffragate da idonea documentazione, entro 10 giorni solari dalla fine del disservizio tramite richiesta via e-mail a new@newcomm.it o via PEC a new@pec.newcomm.it. NEW fornirà riscontro entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

4.3 Il credito sarà scalato dal canone della successiva fattura o in alternativa pagato da NEW al Cliente tramite nota di credito.

5. Manutenzione programmata

5.1 Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata, di tipo ordinaria o straordinaria, riguarda le attività svolte regolarmente da NEW per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale

5.2 L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da NEW al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. NEW si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente.

6. Rilevamento guasti e/o anomalie e assistenza

6.1 Eventuali guasti e/o anomalie dell'infrastruttura tecnologica allocata al Cliente dovranno essere segnalate dal Cliente attraverso i canali indicati nelle Condizioni Generali di Contratto, aprendo un ticket di supporto tecnico. Ai fini del riconoscimento degli indennizzi di cui al precedente art. 4 saranno presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di NEW.

6.2 Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento e la priorità assegnata.

6.3 Il monitoraggio da parte di NEW viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza.

7. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e/o caso fortuito, ovvero eventi che, oggettivamente, impediscano la fruizione del Servizio o impediscano al personale di NEW di intervenire per la sistemazione dei malfunzionamenti (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, terremoti, etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di NEW per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura tecnologica allocata al Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine o in alternativa all' e-mail PEC, con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dell'infrastruttura allocata al Cliente imputabili a:
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
 - b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
 - d) mancato collegamento dell'infrastruttura tecnologica alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di NEW e comunque fuori dal suo controllo.

8. Richieste di assistenza e modifiche da parte del Cliente

Il supporto clienti di NEW è a disposizione per richieste di configurazioni e/o controlli eventualmente richiesti dal Cliente.

Le richieste di assistenza devono pervenire con le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.

La priorità assegnata dipende dal tipo di richiesta segnalata dal Cliente e dall'eventuale esistenza di un apposito contratto di assistenza tecnica.

In caso di mancanza di un apposito contratto di assistenza tecnica, la gestione delle richieste di assistenza, incluso lo stato di funzionamento dei backup cloud, avviene in modalità "Best Effort" ovvero il prima possibile ed in base alla priorità e alla quantità di richieste in gestione all'assistenza di NEW, ovvero non sono garantiti tempi certi di intervento.

Infine, salvo diversamente indicato nell'offerta o nelle Condizioni Generali di Contratto, in mancanza di un apposito contratto di assistenza tecnica le richieste e l'eventuale risoluzione dei problemi potrà essere conteggiata a consuntivo secondo il listino in vigore per gli interventi tecnici.

ALLEGATO C
Allegato ai servizi cloud
Misure tecniche ed organizzative adottate in materia di sicurezza

MISURE TECNICHE

Di seguito le principali misure tecniche adottate dal NEW SRL per la protezione dei dati per i servizi erogati tramite la propria infrastruttura e il proprio personale.

Protezione dell'infrastruttura IT

L'infrastruttura IT è protetta contro il rischio d'intrusione mediante sistemi firewall ridondati e mantenuti aggiornati in relazione alle migliori tecnologie disponibili. Sono presenti appositi filtri IPS (intrusion prevention) e DDOS.

I sistemi sono protetti contro i malware mediante l'utilizzo di antivirus/anti-malware a gestione centralizzata, mantenuti costantemente aggiornati. I sistemi sono configurati con modalità atte a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione univoche (username, password ed eventualmente MFA). Le password hanno le seguenti caratteristiche di base: obbligo di modifica al primo accesso, lunghezza minima, regole di complessità, scadenza.

Sono in essere apposite attività di hardening finalizzate a prevenire il verificarsi di eventi avversi minimizzando le debolezze architetturali dei sistemi operativi, delle applicazioni e degli apparati di rete.

La rete di NEW Srl è stata suddivisa in diverse VLAN. Gli ambienti di test e produzione sono logicamente separati.

NEW Srl effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità tecniche e rileva lo stato di esposizione alle vulnerabilità note.

Per quanto di propria competenza, sono adottati da NEW Srl protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile. In particolare, i flussi dati da e verso i sistemi in cloud esposti su internet sono protetti utilizzando un canale sicuro TLS.

NEW Srl adotta le tecniche di crittografia sui dati presenti nei server/vm e nei pc del personale, al fine di renderli inutilizzabili a chi non è autorizzato a visionarli. Per il servizio di backup cloud, i dati sono trasferiti e memorizzati in modo crittografato, con possibilità di utilizzare tecniche di immutabilità.

Tutti i sistemi cloud di NEW Srl utilizzano il protocollo NTP per la sincronizzazione degli orologi. La sorgente del clock è INRIM (www.inrim.it). Il fuso orario utilizzato è CEST.

Logging e Monitoraggio

I sistemi sono configurati con modalità che consentono il tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze. L'infrastruttura IT è monitorata in tempo reale.

I servizi di monitoraggio IT erogati da NEW SRL prevedono il controllo continuo dello stato operativo dei sistemi, delle risorse infrastrutturali e dei servizi monitorati, mediante raccolta automatizzata di metriche tecniche e generazione di alert in caso di anomalie o degrado delle prestazioni.

Gli eventi rilevati vengono gestiti tramite sistemi di ticketing ed eventuali processi di escalation tecnica, secondo le modalità contrattualmente previste. Le attività di monitoraggio sono finalizzate al mantenimento della continuità operativa, alla tempestiva individuazione di incidenti e al supporto delle attività di assistenza tecnica.

Backup & Disaster Recovery

Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici. È stato implementato un piano di continuità operativa e di disaster recovery presso altro datacenter di primaria importanza nazionale. Le soluzioni di backup e disaster recovery sono disponibili a pagamento anche per il Cliente per le vm o i servizi cloud ospitati e gestiti all'interno dell'infrastruttura di NEW Srl o dei datacenter dei partner di NEW Srl

Amministratori di Sistema

Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili.

Data Center

L'accesso fisico al Data Center è limitato ai soli soggetti autorizzati. Il data center è dotato di gruppi di continuità ridondati appositamente dimensionati e gruppo elettrogeno. Router di accesso, firewall e switch sono ridondati per garantire la massima continuità dei servizi possibile. NEW Srl utilizza anche data center esterni di sub-fornitori, tra i quali Aruba Spa, Unidata Spa., Microsoft, e il cui elenco è consultabile alla pagina www.newcomm.it/i-nostri-partner/, per l'erogazione di alcuni servizi. Questi data center sono stati scelti in base alle caratteristiche tecniche e di sicurezza presenti, nonché agli accordi commerciali. Per il dettaglio delle misure di sicurezza adottate dai subfornitori si fa rinvio alle misure di sicurezza indicate descritte dai medesimi e rese disponibili nei relativi siti istituzionali o su richiesta a NEW Srl.

MISURE ORGANIZZATIVE

Di seguito le principali misure organizzative adottate da NEW Srl per la protezione dei dati processati nei propri sistemi.

Policy e disciplinari e accessi logici



NEW Srl applica regolamenti che tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di rispettare e che sono finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare la protezione dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche. Nei regolamenti è prevista la riservatezza delle informazioni.

NEW Srl definisce i profili di accesso nel rispetto delle mansioni assegnate. Tali profili sono oggetto di controlli periodici.

Gestione interventi di assistenza, manutenzione interna, Change Management

Per gestire la propria attività NEW Srl utilizza un sistema di ticketing basato su VTENEXT Crm e su appositi processi anche automatizzati.

NEW srl ha in essere una specifica procedura di gestione dei cambiamenti in considerazione dell'introduzione di eventuali innovazioni tecnologiche o cambiamenti della propria impostazione e della propria struttura organizzativa.

Valutazione fornitori

NEW Srl ha implementato una procedura per la scelta e valutazione dei fornitori per i servizi offerti. I Fornitori sono scelti ponendo particolare attenzione alla sicurezza delle informazioni e sono privilegiati i fornitori con certificazione ISO27001.

Gestione incidenti

NEW Srl ha realizzato una specifica procedura di gestione degli incidenti informatici allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli di servizio.

Conformità e sicurezza

NEW SRL adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni conforme alla norma ISO/IEC 27001:2022, applicando misure tecniche e organizzative orientate alla protezione dei servizi e dei dati gestiti. NEW SRL ha nominato un DPO.