

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI EROGATI VIA INTERNET (WEB, HOSTING, EMAIL, DOMINI, VIRTUALIZZAZIONE SERVER, SOFTWARE IN SAAS)

1. Premesse

Le presenti Condizioni Generali disciplinano i termini e le modalità di erogazione dei servizi informatici, telematici, infrastrutturali e web forniti da **System s.r.l.**, con sede in Via Pian di Rota 25/8 – 57121 Livorno (LI), P. IVA 00381030493 – REA LI-60013 di seguito anche “Fornitore”.

Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i servizi erogati dal Fornitore tramite infrastrutture proprie o nella propria disponibilità, anche attraverso data center, piattaforme cloud, sistemi di virtualizzazione, reti Internet e servizi di terzi qualificati.

Il Cliente, mediante la sottoscrizione di un ordine, contratto, offerta commerciale, proposta di servizio o altro documento contrattuale che richiami le presenti Condizioni Generali, dichiara di averle lette, comprese e accettate integralmente.

Il singolo documento di ordine o contratto sottoscritto dal Cliente definirà i servizi effettivamente richiesti, i relativi corrispettivi, la durata, le eventuali caratteristiche tecniche specifiche e ogni ulteriore condizione particolare.

In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali e il singolo documento di ordine o contratto, prevarranno le condizioni particolari contenute nel documento sottoscritto dal Cliente, limitatamente agli aspetti espressamente derogati.

2. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intende per:

Fornitore: System srl, soggetto che eroga i Servizi.

Cliente o Utente: il soggetto, persona fisica o giuridica, che richiede e utilizza i Servizi.

Servizi: l'insieme dei servizi informatici, telematici, infrastrutturali e web erogati dal Fornitore, come meglio descritti nel documento di ordine o contratto.

Documento di ordine: l'offerta, proposta commerciale, contratto, modulo d'ordine o altro documento sottoscritto dal Cliente che richiama le presenti Condizioni Generali.

Chiavi di Accesso: credenziali, login, password, codici, certificati o altri strumenti di autenticazione forniti al Cliente per accedere ai Servizi.

Infrastruttura: l'insieme di hardware, software di base, sistemi di virtualizzazione, apparati di rete, storage, sistemi di sicurezza e connettività utilizzati per l'erogazione dei Servizi.

Dati del Cliente: dati, file, contenuti, applicazioni, database, archivi, messaggi di posta elettronica e informazioni trattate o conservate dal Cliente mediante i Servizi.

3. Oggetto delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali disciplinano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura dei seguenti servizi:

- registrazione, mantenimento e gestione tecnica di nomi a dominio;



- servizi DNS;
- caselle di posta elettronica;
- hosting di siti web;
- pubblicazione e mantenimento di siti web;
- housing di apparati del Cliente;
- server virtuali;
- servizi cloud e IaaS;
- erogazione di software standard in modalità SaaS, anche di produttori terzi;
- erogazione di software custom in modalità cloud;
- backup, monitoraggio, sicurezza e servizi accessori, ove previsti dal documento di ordine.

Il dettaglio dei Servizi acquistati dal Cliente, le caratteristiche tecniche, i limiti di utilizzo, i corrispettivi e le eventuali opzioni aggiuntive sono indicati nel relativo documento di ordine o contratto.

4. Natura dei Servizi

I Servizi sono erogati tramite infrastrutture informatiche gestite dal Fornitore o da terzi fornitori qualificati.

Salvo diverso accordo scritto, il Fornitore mantiene la piena titolarità, disponibilità e gestione:

- delle infrastrutture fisiche;
- delle piattaforme di virtualizzazione;
- degli apparati di rete;
- dei sistemi di storage;
- degli strumenti di monitoraggio;
- dei sistemi di sicurezza infrastrutturale.

Il Cliente mantiene la piena ed esclusiva responsabilità:

- dei sistemi operativi installati sulle macchine virtuali o server assegnati;
- dei software applicativi utilizzati;
- dei contenuti pubblicati;
- dei dati trattati;
- delle configurazioni applicative;
- della liceità delle attività svolte mediante i Servizi;
- della gestione degli utenti finali e delle relative autorizzazioni.

5. Servizi di dominio, DNS e posta elettronica

Qualora i Servizi comprendano la registrazione o gestione di nomi a dominio, il Cliente prende atto che tali attività sono soggette alle regole, policy e procedure stabilite dalle competenti Registration Authority, Registry, Registrar e organismi nazionali o internazionali preposti.

Il Fornitore non garantisce la disponibilità di un nome a dominio fino al completamento della relativa procedura di



registrazione.

Il Cliente è responsabile della correttezza, veridicità e aggiornamento dei dati forniti per la registrazione o gestione dei domini.

In relazione ai servizi di posta elettronica, il Cliente è responsabile dell'utilizzo corretto delle caselle, della gestione degli utenti, della conservazione dei messaggi e del rispetto della normativa applicabile, inclusa quella in materia di protezione dei dati personali e comunicazioni elettroniche.

Il Fornitore potrà adottare misure tecniche antispam, antivirus, antimalware e di sicurezza, senza che ciò costituisca garanzia assoluta di blocco di messaggi indesiderati o dannosi.

6. Servizi di hosting, web hosting, housing e virtualizzazione

Per i servizi di hosting, housing e server virtuali / VPS / VDS, il Fornitore mette a disposizione del Cliente le risorse indicate nel documento di ordine.

I Servizi sono erogati tramite infrastrutture proprie o nella propria disponibilità, anche attraverso data center, piattaforme cloud, sistemi di virtualizzazione, reti Internet e servizi di terzi qualificati

Eventuali copie di backup o sistemi di disaster recovery possono essere conservati presso infrastrutture localizzate all'interno dell'Unione Europea.

Salvo diverso accordo scritto, sono escluse dal servizio:

- la gestione del sistema operativo del Cliente;
- l'installazione, configurazione e manutenzione di software applicativi;
- la gestione di database;
- l'amministrazione sistemistica;
- la gestione dei contenuti web;
- la verifica della sicurezza applicativa;
- la bonifica da virus, malware o compromissioni derivanti da software o credenziali del Cliente;
- ripristino da copie.

Il Cliente garantisce di possedere e mantenere valide tutte le licenze software eventualmente installate o utilizzate tramite i Servizi.

Il Fornitore si riserva la facoltà di limitare, sospendere o ridurre utilizzi delle risorse che possano compromettere la stabilità, sicurezza, continuità operativa o prestazioni dell'infrastruttura condivisa, inclusi utilizzi anomali o eccessivi di CPU, memoria, storage, banda o risorse di rete.

Eventuali attività ulteriori potranno essere svolte dal Fornitore previa specifica richiesta del Cliente e separata quotazione economica.

Si precisa che System srl non è nominato a Responsabile del Trattamento dei dati del Cliente ex art. 28 GDPR, se non esplicitamente previsto dal modulo di ordine o contratto.

7. Attivazione dei Servizi

L'attivazione dei Servizi avviene a seguito dell'accettazione del documento di ordine da parte del Cliente e, ove previsto, del pagamento del relativo corrispettivo iniziale.



Il Fornitore provvederà alla configurazione tecnica e all'attivazione dei Servizi entro il termine indicativo di 7 (sette) giorni lavorativi, salvo diversa tempistica indicata nel documento di ordine o resa necessaria dalla complessità dell'infrastruttura richiesta.

Il termine di attivazione ha natura indicativa, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Il Cliente è tenuto a fornire tempestivamente tutte le informazioni, autorizzazioni, documentazioni e specifiche tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi. Eventuali ritardi imputabili al Cliente potranno comportare il differimento dei tempi di attivazione.

8. Credenziali e accesso ai Servizi

L'accesso ai Servizi avviene mediante Chiavi di Accesso fornite dal Fornitore o configurate dal Cliente.

Il Cliente è tenuto a:

- custodire le credenziali con la massima diligenza;
- non comunicarle a soggetti non autorizzati;
- modificare le password iniziali ricevute dal Fornitore;
- utilizzare password adeguatamente sicure;
- informare tempestivamente il Fornitore in caso di furto, smarrimento, accesso abusivo o sospetto utilizzo non autorizzato.

Ogni attività effettuata mediante le credenziali del Cliente si presume effettuata dal Cliente stesso, salvo prova contraria.

9. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi nel rispetto della normativa vigente, dell'ordine pubblico, del buon costume, dei diritti di terzi e delle presenti Condizioni Generali.

È fatto divieto al Cliente di utilizzare i Servizi per:

- attività illecite o fraudolente;
- diffusione di virus, malware, ransomware o codice dannoso;
- invio di spam o comunicazioni non autorizzate;
- violazione di diritti di proprietà intellettuale o industriale;
- pubblicazione di contenuti diffamatori, offensivi, discriminatori o contrari alla legge;
- trattamento illecito di dati personali;
- attività che possano compromettere la sicurezza, stabilità o integrità delle infrastrutture del Fornitore o di terzi;
- attività di scansione, intrusione, attacco, compromissione o abuso di sistemi informatici.

Il Cliente è esclusivamente responsabile dei dati, contenuti, applicazioni, configurazioni e attività svolte mediante i Servizi.

Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi richiesta, pretesa, danno, sanzione, costo, onere o spesa, incluse eventuali spese legali, derivanti dall'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di soggetti da esso autorizzati.

10. Assistenza e manutenzione

Il Fornitore garantisce le attività di assistenza e manutenzione limitatamente agli strati infrastrutturali di propria competenza.

Rientrano, a titolo esemplificativo, tra le attività del Fornitore:

- manutenzione ordinaria e straordinaria dell'infrastruttura hardware;
- gestione e aggiornamento delle piattaforme di virtualizzazione;
- monitoraggio dell'infrastruttura fisica e dei sistemi di base;
- interventi tecnici finalizzati alla risoluzione di guasti hardware o infrastrutturali;
- gestione delle componenti di rete di propria competenza.

Restano escluse, salvo diverso accordo scritto, le attività relative a sistemi operativi, applicativi, database, contenuti, configurazioni personalizzate e ambienti software del Cliente.

Le richieste di assistenza dovranno essere inoltrate secondo le modalità comunicate dal Fornitore.

11. Continuità del servizio e livelli di servizio- SLA

Il Fornitore si impegna a erogare i Servizi secondo criteri di diligenza professionale, continuità operativa e sicurezza informatica coerenti con la natura dei servizi forniti e con le certificazioni adottate dal Fornitore.

Le infrastrutture del Fornitore sono gestite secondo procedure organizzative e tecniche conformi ai principi delle certificazioni UNI EN ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27017.

Salvo diversa previsione contenuta nel documento di ordine o in specifico allegato SLA, il Fornitore si impegna a garantire una disponibilità annuale dei Servizi pari al 99,5% su base annua.

Dal calcolo della disponibilità sono esclusi:

- interventi di manutenzione programmata comunicati preventivamente;
- interventi urgenti necessari a garantire sicurezza, stabilità o continuità dei sistemi;
- cause di forza maggiore;
- malfunzionamenti imputabili a reti, apparati o software del Cliente;
- indisponibilità derivanti da fornitori di telecomunicazioni o connettività;
- eventi derivanti da attacchi informatici esterni o attività illecite di terzi;
- sospensioni legittimamente effettuate ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

Salvo dolo o colpa grave, eventuali disservizi non daranno diritto a risarcimenti ulteriori rispetto all'eventuale proroga o accredito proporzionale del canone relativo al periodo di indisponibilità effettivamente imputabile al Fornitore.

Il Fornitore si riserva la facoltà di effettuare interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria o urgente sulle infrastrutture, anche senza preavviso nei casi di necessità immediata legata alla sicurezza o stabilità dei sistemi.

12. Manutenzioni programmate, aggiornamenti e continuità operativa

Al fine di garantire la sicurezza, l'affidabilità, la continuità operativa e il costante aggiornamento tecnologico dei Servizi, System srl potrà effettuare interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e di sicurezza sulle infrastrutture hardware, software, di rete e di virtualizzazione, nonché sui sistemi operativi e sulle piattaforme applicative gestite.

Gli interventi di manutenzione programmata saranno pianificati in fasce orarie che minimizzino l'impatto sull'operatività del Cliente e, qualora comportino prevedibili interruzioni dei Servizi, saranno comunicati, quando tecnicamente possibile, con congruo preavviso mediante i canali ritenuti più idonei.

Il Cliente prende atto che determinati interventi, quali l'installazione di aggiornamenti di sicurezza, patch critiche, aggiornamenti dei sistemi operativi, firmware, piattaforme di virtualizzazione o altre attività necessarie alla tutela della sicurezza o della stabilità dell'infrastruttura, potrebbero richiedere la temporanea indisponibilità dei Servizi o il riavvio dei sistemi. Qualora tali interventi rivestano carattere di urgenza o risultino necessari per prevenire rischi per la sicurezza, la riservatezza, l'integrità o la disponibilità dei sistemi e dei dati, System srl potrà effettuarli anche senza preavviso e, ove necessario, durante il normale orario lavorativo del Cliente.

Qualora System srl sia preventivamente informata dal Cliente circa particolari esigenze operative, quali elaborazioni straordinarie, chiusure contabili, adempimenti fiscali o altre attività critiche, terrà ragionevolmente conto di tali esigenze nella pianificazione degli interventi programmati, compatibilmente con le esigenze di sicurezza, continuità del servizio e con le priorità operative dell'infrastruttura.

Se necessario, il Cliente si impegna a collaborare con System srl durante l'esecuzione delle attività di manutenzione, rendendo disponibili, ove necessario, il personale autorizzato e adottando le misure organizzative richieste per consentire il corretto svolgimento degli interventi.

Le temporanee sospensioni o limitazioni dei Servizi derivanti dalle attività disciplinate dal presente articolo costituiscono parte integrante della normale gestione dell'infrastruttura e non costituiscono inadempimento contrattuale né danno diritto ad indennizzi, risarcimenti o proroghe della durata del contratto, salvo il caso di dolo o colpa grave del Fornitore.

13. Sospensione dei Servizi

Il Fornitore potrà sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi nei seguenti casi:

- mancato o ritardato pagamento dei corrispettivi dovuti a qualsiasi titolo a favore di System srl, ovvero anche relativi ad altri servizi acquistati presso la stessa;
- utilizzo illecito o abusivo dei Servizi;
- violazione delle presenti Condizioni Generali;
- rischio per la sicurezza, stabilità o integrità delle infrastrutture;
- richieste, ordini o segnalazioni provenienti da Autorità competenti;
- contestazioni fondate o ragionevolmente attendibili provenienti da terzi;
- interventi tecnici urgenti o indifferibili;
- manutenzione programmata.

La sospensione non comporta il diritto del Cliente a risarcimenti, indennizzi o riduzioni dei corrispettivi, salvo diverso accordo scritto.

Il periodo di sospensione non potrà essere recuperato né comporterà proroga automatica della durata del servizio, salvo diversa decisione del Fornitore.

Il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore (anche se il Servizio e/o la manutenzione saranno rimasti sospesi) oltre ad ulteriori danni, gli interessi comprensivi anche di penali da conteggiarsi al tasso stabilito dal D. Lgs. n. 231/02 e successive modifiche e per un importo non inferiore al minimo di € 52,00 (cinquantadue/00) per ogni somma pagata in ritardo; ciò fino all'integrale pagamento del debito, degli interessi e delle penali qui stabilite.

14. Cessazione dei Servizi e cancellazione dei dati

Alla cessazione del rapporto contrattuale, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente dovrà provvedere tempestivamente all'esportazione, copia o migrazione dei propri dati.

Decorso il termine di 30 giorni dalla cessazione del servizio, il Fornitore potrà procedere alla cancellazione definitiva dei dati eventualmente ancora presenti sui propri sistemi.

Decorso tale termine, il recupero dei dati potrebbe non essere più tecnicamente possibile.

Il Fornitore non sarà tenuto a conservare, trasferire, convertire o restituire dati oltre i termini e le modalità concordate.

Eventuali attività di esportazione, assistenza alla migrazione o consegna di copie dati saranno oggetto di separata quotazione economica.

I dati saranno resi disponibili nei formati tecnicamente disponibili al momento della cessazione del servizio, senza garanzia di compatibilità con sistemi o piattaforme di terzi.

15. Limitazione di responsabilità e del danno risarcibile

Il Fornitore non sarà responsabile per ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, sospensioni o indisponibilità dei Servizi derivanti da cause non imputabili allo stesso, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- guasti alle reti di telecomunicazione;
- interruzioni dei servizi di connettività;
- guasti, malfunzionamenti o disservizi di fornitori terzi;
- errato utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di soggetti autorizzati dal Cliente;
- configurazioni, software, hardware, apparati o infrastrutture del Cliente;
- virus, malware, ransomware, attacchi informatici, accessi abusivi o altri eventi di sicurezza;
- guasti, sovraccarichi, interruzioni o malfunzionamenti delle reti telefoniche, elettriche o della rete Internet;
- eventi di forza maggiore;
- provvedimenti dell'Autorità;
- scioperi, serrate, calamità naturali, incendi, blackout, eventi bellici, atti terroristici, sommosse, sabotaggi o atti vandalici;
- qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole e prevedibile controllo del Fornitore.

Il Cliente prende atto che nessun sistema informatico, piattaforma software o infrastruttura telematica può essere considerato completamente sicuro o immune da vulnerabilità, attacchi informatici, accessi abusivi, errori umani o eventi dannosi.

Il Cliente è responsabile dell'adozione e del mantenimento di adeguate misure di sicurezza relativamente ai propri sistemi, software, credenziali di accesso, password, dispositivi, applicazioni, dati e procedure di backup.

Il Fornitore potrà adottare, senza che ciò costituisca inadempimento contrattuale, misure tecniche di contenimento, isolamento, sospensione, limitazione o disconnessione di sistemi, servizi, utenze o macchine virtuali che risultino

compromessi, vulnerabili, infetti o suscettibili di arrecare danni alle infrastrutture proprie, del Cliente o di terzi.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, il Fornitore non sarà responsabile per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura derivanti o comunque connessi all'utilizzo, al mancato utilizzo, all'interruzione o al malfunzionamento dei Servizi.

In ogni caso, salvo il caso di dolo o colpa grave, il Fornitore non risponderà per perdita di dati, perdita di informazioni, interruzione dell'attività, mancato guadagno, perdita di profitto, perdita di opportunità commerciali, perdita di clientela, danno all'immagine o alla reputazione, perdita di avviamento, danni indiretti, consequenziali, riflessi, punitivi o speciali.

Qualora, per qualsiasi motivo, venga accertata una responsabilità del Fornitore non esclusa dalle presenti condizioni contrattuali, il risarcimento complessivamente dovuto non potrà in alcun caso eccedere l'importo minore tra:

- a) il valore annuale del servizio specificamente interessato dall'evento dannoso;
- b) quanto effettivamente corrisposto dal Cliente per tale servizio nei dodici (12) mesi precedenti il verificarsi dell'evento dannoso.

Qualora il corrispettivo del servizio sia determinato mediante canoni periodici, il risarcimento non potrà comunque eccedere l'importo corrispondente a quattro (4) mensilità del canone relativo al servizio oggetto della contestazione.

In presenza di più eventi dannosi verificatisi nel corso della medesima annualità contrattuale, la responsabilità complessiva e cumulativa del Fornitore, per tutti gli eventi e per qualsiasi titolo, non potrà in ogni caso superare l'importo complessivamente corrisposto dal Cliente per il servizio interessato nel corso della stessa annualità.

Il recapito, la ricezione, la consegna, l'integrità o la disponibilità dei messaggi di posta elettronica non possono essere garantiti in modo assoluto, in quanto dipendenti anche da sistemi, reti, filtri e provider terzi. Il Cliente prende atto che i sistemi antispam, antivirus e di sicurezza possono bloccare, ritardare, filtrare, modificare o classificare erroneamente messaggi legittimi.

Il Cliente resta esclusivamente responsabile dell'archiviazione autonoma dei messaggi, dell'esecuzione di copie di sicurezza e della conservazione dei dati rilevanti per la propria attività.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per inadempimenti derivanti da cause di forza maggiore o comunque estranee alla propria sfera di controllo. Al verificarsi di tali eventi il Fornitore informerà il Cliente entro un termine ragionevole e si adopererà, secondo criteri di ordinaria diligenza professionale, per ripristinare il Servizio o individuare soluzioni alternative temporanee ove ragionevolmente disponibili.

Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi pretesa, richiesta, azione, danno, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti da violazioni del presente Contratto da parte del Cliente, dall'utilizzo illecito dei Servizi o dalla violazione di diritti di terzi imputabile al Cliente stesso.

Le limitazioni ed esclusioni di responsabilità previste nel presente articolo si applicano nella misura massima consentita dalla legge e costituiscono elemento essenziale dell'equilibrio economico del Contratto.

16. Misure di Sicurezza Informatica

Il presente articolo disciplina le misure minime di sicurezza informatica e le responsabilità operative del Cliente nell'utilizzo dei servizi erogati da System srl

16.A. Sicurezza dei sistemi del Cliente

Il Cliente si impegna ad adottare adeguate misure di sicurezza relativamente ai propri:

- dispositivi;
- sistemi operativi;



- applicativi;
- reti locali;
- utenze;
- credenziali;
- accessi remoti.

In particolare il Cliente si impegna a:

- mantenere aggiornati sistemi operativi e software;
- utilizzare antivirus e antimalware aggiornati;
- adottare password robuste;
- evitare credenziali condivise;
- utilizzare autenticazione multi fattore ove disponibile;
- limitare gli accessi amministrativi;
- proteggere le postazioni di lavoro.

16.B. Gestione degli utenti

Il Cliente è esclusivamente responsabile:

- della creazione degli utenti;
- delle autorizzazioni di accesso;
- delle password;
- delle politiche di sicurezza interne;
- della disattivazione tempestiva degli utenti cessati o non più autorizzati.

Ogni attività effettuata mediante credenziali del Cliente si presume effettuata dal Cliente stesso.

16.C. Eventi di sicurezza

Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a System srl eventuali:

- compromissioni;
- accessi abusivi;
- attacchi ransomware;
- furti credenziali;
- anomalie di sicurezza;
- sospetti utilizzi fraudolenti.

System srl potrà adottare misure di:

- contenimento;
- isolamento;
- sospensione;

- limitazione;
- disconnessione;

qualora ritenute necessarie per proteggere infrastrutture, dati o servizi.

16.D. Limitazioni di sicurezza

Il Cliente prende atto che nessun sistema informatico può essere considerato completamente sicuro o immune da:

- malware;
- ransomware;
- phishing;
- vulnerabilità software;
- attacchi informatici;
- accessi abusivi.

System srl non garantisce immunità assoluta da eventi informatici dannosi.

16.E. Interventi straordinari

Eventuali attività di:

- bonifica malware;
- ripristino sistemi compromessi;
- incident response;
- recupero dati;
- analisi forense;
- riconfigurazioni straordinarie;
- interventi di emergenza;

saranno soggetti a separata quotazione economica.

16.F. Logging e monitoraggio tecnico

System srl potrà registrare:

- log tecnici;
- dati diagnostici;
- accessi amministrativi;
- dati di monitoraggio;
- eventi di sicurezza;

per finalità di:

- sicurezza informatica;

- prevenzione abusi;
- continuità operativa;
- troubleshooting;
- audit tecnico;
- adempimenti normativi.

17. Backup e Disaster Recovery

Il presente articolo disciplina le modalità standard di backup, conservazione e disaster recovery applicabili ai servizi erogati da System srl

Ove previsto dal documento di ordine, il Fornitore potrà eseguire copie di sicurezza dei dati presenti sulle infrastrutture oggetto del servizio.

Il servizio di backup è fornito quale misura tecnica di continuità operativa e disaster recovery, ma non costituisce garanzia assoluta di integrità, disponibilità o recuperabilità totale o parziale dei dati.

Il Cliente resta responsabile della predisposizione di ulteriori copie di sicurezza autonome, qualora ritenute necessarie in relazione alla natura della propria attività.

Di seguito vengono definite le modalità di backup che possono essere attivate.

17.A. Backup “standard”

Laddove nell’ordine o contratto sia previsto un servizio di backup, e salvo diverso accordo scritto, questo è il servizio standard fornito quale misura tecnica di continuità operativa e disaster recovery. Si precisa che non costituisce garanzia assoluta di integrità, disponibilità o recuperabilità totale o parziale dei dati.

- le copie sono incrementali
- i backup vengono effettuati automaticamente con frequenza giornaliera;
- le copie sono conservate in ambiente protetto;
- i backup possono essere conservati presso infrastrutture localizzate nell’Unione Europea;
- il periodo standard di retention è pari a 21 giorni.

System srl si riserva la facoltà di modificare modalità tecniche, supporti e tecnologie utilizzate per il backup.

17.B. Backup “Immagine”

Il servizio, opzionale, se sottoscritto, prevede in aggiunta al backup standard, anche la copia dell’intero server:

- i backup vengono effettuati automaticamente con frequenza settimanale;
- le copie sono conservate in ambiente protetto;
- i backup possono essere conservati presso infrastrutture localizzate nell’Unione Europea;
- il periodo standard di retention è pari a 6 mesi.

17.C. Backup “S3”

Il servizio, opzionale, se sottoscritto, prevede in aggiunta al backup standard, l’effettuazione di copie su un server estero in UE Storage S3

- i backup vengono effettuati automaticamente con frequenza personalizzabile;
- le copie sono conservate in ambiente protetto;
- per una maggiore tutela di disaster recovery, i backup sono conservati presso infrastrutture localizzate nell’Unione Europea in una zona geografica differente dall’Italia e sufficientemente distante dall’operatività dei clienti Italiani, per proteggersi da calamità naturali o eventi catastrofici estesi;
- il periodo standard di retention è personalizzabile.

17.D. Ripristino dati

L’eventuale ripristino dei dati avverrà compatibilmente con:

- disponibilità delle copie;
- integrità dei backup;
- condizioni tecniche dell’infrastruttura;
- gravità dell’evento;
- complessità dei sistemi coinvolti;
- disponibilità della documentazione applicativa sulla procedura di ripristino dati e/o supporto del gestore dell’applicazione.

Il Cliente prende atto che:

- il servizio è soggetto a pagamento a consuntivo orario
- non è garantita la ricostruzione integrale dei dati;
- potrebbero verificarsi perdite parziali di dati;
- il ripristino richiede tempi tecnici variabili;
- non sono garantiti specifici tempi di recovery salvo diverso accordo scritto.

17.E. Responsabilità del Cliente

Il Cliente resta responsabile:

- della verifica dei dati;
- della correttezza delle procedure applicative;
- della conservazione di copie ulteriori ove necessarie;
- della verifica periodica dei dati critici.

Il Cliente è tenuto a verificare periodicamente la correttezza e disponibilità dei propri dati.

17.F. Migrazione e cessazione del servizio

Alla cessazione del servizio:

- il Cliente dovrà esportare autonomamente i propri dati entro i termini contrattuali;
- eventuali attività di assistenza alla migrazione saranno soggette a quotazione separata;
- decorso il termine previsto, i dati saranno definitivamente eliminati.

Decorso il termine previsto per la conservazione, il recupero dei dati potrebbe non essere più tecnicamente possibile.

I dati saranno resi disponibili nei formati tecnicamente disponibili al momento della cessazione del servizio.

17.G. Esclusioni

Il servizio di backup non comprende:

- archiviazione sostitutiva;
- conservazione fiscale;
- replica geografica sincrona;
- disaster recovery geografico dedicato;
- backup applicativi specifici;
- verifica funzionale dei dati applicativi.

18. Corrispettivi e pagamenti

I corrispettivi dei Servizi sono indicati nel documento di ordine o contratto sottoscritto dal Cliente.

Salvo diversa indicazione, i canoni sono dovuti in via bimestrale anticipata.

Il Cliente non potrà sospendere o ritardare i pagamenti in ragione di contestazioni, reclami o eccezioni, che dovranno essere trattati separatamente.

In caso di ritardo nei pagamenti, il Fornitore potrà applicare gli interessi moratori previsti dal D.Lgs. 231/2002, oltre al rimborso delle eventuali spese sostenute per il recupero del credito.

Salvo diversa previsione contrattuale, i corrispettivi potranno essere aggiornati annualmente in misura pari alla variazione dell'indice ISTAT FOI o secondo quanto previsto nel documento di ordine.

19. Durata, rinnovo e recesso

La durata dei Servizi è indicata nel documento di ordine o contratto sottoscritto dal Cliente.

Salvo diversa previsione, i Servizi hanno durata minima di 12 mesi e si rinnovano tacitamente per uguale periodo, salvo disdetta da comunicarsi entro 6 mesi dalla scadenza del contratto, tramite PEC oppure lettera raccomandata A/R.

Qualora sia previsto un impegno minimo pluriennale, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi fino alla scadenza dell'impegno assunto, anche in caso di recesso anticipato, salvo diverso accordo scritto.

20. Proprietà intellettuale e industriale

Tutti i diritti relativi a software, piattaforme, sistemi, configurazioni, documentazione tecnica, procedure, marchi, segni distintivi e know-how utilizzati dal Fornitore restano di esclusiva titolarità del Fornitore o dei rispettivi aventi diritto.

Il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà sui Servizi, sulle infrastrutture o sui software messi a disposizione, salvo il diritto d'uso limitato alla durata e alle finalità del rapporto contrattuale.

21. Riservatezza

Le Parti si impegnano a mantenere riservate tutte le informazioni tecniche, commerciali, organizzative e operative apprese in occasione dell'esecuzione dei Servizi.

L'obbligo di riservatezza resterà efficace anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

22. Trattamento dei dati personali

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche, nonché della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Il Cliente resta Titolare del trattamento dei dati personali immessi, conservati o trattati mediante i Servizi.

Qualora l'erogazione dei Servizi comporti il trattamento di dati personali per conto del Cliente, il Fornitore sarà nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR mediante apposito accordo o allegato contrattuale.

Il Fornitore opera prevalentemente quale soggetto responsabile della gestione tecnica e infrastrutturale dei sistemi e non effettua controlli sistematici sui dati trattati dal Cliente, salvo quanto necessario per esigenze tecniche, di sicurezza, manutenzione o adempimento di obblighi di legge.

Il Cliente dichiara di disporre di idonea base giuridica per il trattamento dei dati personali eventualmente trattati mediante i Servizi e si impegna a fornire agli interessati le informazioni previste dalla normativa applicabile.

Il Fornitore potrà registrare e conservare log tecnici, dati di accesso, informazioni diagnostiche e dati di traffico strettamente necessari alla gestione dei Servizi, alla sicurezza informatica, al monitoraggio delle infrastrutture, alla prevenzione di abusi e alla risoluzione di problematiche tecniche, nel rispetto della normativa vigente.

23. Divieto di cessione

Il Cliente non potrà cedere a terzi il contratto, i Servizi, le credenziali o i diritti derivanti dal rapporto contrattuale senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

24. Modifiche alle Condizioni Generali

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali per esigenze tecniche, organizzative, normative o commerciali.

Le modifiche saranno pubblicate sul sito web del Fornitore o comunicate al Cliente con modalità idonee.

Le modifiche si applicheranno ai nuovi ordini e ai rinnovi successivi alla pubblicazione, salvo diversa indicazione.

25. Clausola risolutiva espressa

Il Fornitore potrà risolvere il rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi previsti, in particolare, dagli articoli relativi a:

- obblighi del Cliente;
- credenziali di accesso;
- pagamenti;
- riservatezza;
- proprietà intellettuale;
- trattamento dei dati personali;
- divieto di cessione;
- utilizzo illecito o abusivo dei Servizi.

La risoluzione non pregiudica il diritto del Fornitore al pagamento dei corrispettivi maturati e al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

26. Disposizioni generali

Le presenti Condizioni Generali, unitamente al documento di ordine o contratto sottoscritto dal Cliente, costituiscono l'intero accordo tra le Parti in relazione ai Servizi acquistati.

Eventuali deroghe o modifiche saranno valide solo se risultanti da atto scritto.

L'eventuale invalidità o inefficacia di una clausola non comporterà l'invalidità delle restanti disposizioni.

Il mancato esercizio di un diritto da parte del Fornitore non potrà essere interpretato come rinuncia allo stesso.

27. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia o risoluzione del rapporto contrattuale sarà competente in via esclusiva il Foro di Livorno, salvo diverse disposizioni inderogabili di legge.

28. Documenti contrattuali collegati

A seconda di quanto richiesto dal servizio, il singolo rapporto con il Cliente potrà essere integrato da uno o più dei seguenti documenti:

- offerta commerciale;
- documento di ordine;
- scheda tecnica dei servizi con eventuali integrazioni tecniche e/o operative;
- Allegato A – Modalità di assistenza sistemistica e supporto applicativo;

- Allegato B – Condizioni specifiche per software custom;
- Allegato C – Condizioni specifiche per software SAAS;
- Allegato D – SLA enterprise;
- informativa privacy;
- nomina a Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR;

Tali documenti integrano le presenti Condizioni Generali e ne costituiscono parte sostanziale ove espressamente richiamati.

29. Registro Revisioni

Versione	Visibilità	Data	Descrizione e modifiche
2.05	Pubblica	27/07/2026	Prima emissione