

# CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI E CARATTERISTICHE TECNICHE

Tecnoprof Srl al fine di garantire elevati livelli di qualità dei servizi definisce precise condizioni di fornitura dei servizi di hosting e housing secondo le caratteristiche tecniche di seguito descritte.

## CARATTERISTICHE TECNICHE E PARAMETRI DI SICUREZZA

- A seconda della tipologia di servizio richiesto è possibile avere garanzia di Up-time delle macchine server fino al 99%. Tali garanzie sono fornite da soggetti terzi dove sono affittati i servizi necessari (hosting, server dedicato, banda ecc.).
- **Backup dati:** I Backup dei siti web sono effettuati quotidianamente e mantenuti per un massimo di 30 giorni, l'eventuale ripristino di un backup antecedente, a seguito di errori commessi dall'utente, non è compreso nel servizio.
- **Help desk:** è disponibile un servizio di assistenza online dal sito <http://assistenza.tecnoprof.it> Il personale di supporto è assicurato negli orari d'ufficio, per soddisfare altre tipologie di richiesta sono disponibili diversi livelli di assistenza definiti in un apposito contratto di Service Level Agreement (SLA).
- **Monitoraggio 24h su 24h:** i server web hanno un sistema di monitoraggio 24h su 24h collegato ai cellulari del reparto tecnico..
- **Aggiornamenti software:** vengono effettuati aggiornamenti costanti del sistema operativo, piattaforme, più in generale, delle applicazioni installate nei siti web dei propri clienti. Tali aggiornamenti sono obbligatori pertanto in caso di malfunzionamento di un sito o di un'applicazione il cliente potrà segnalarlo all'Help Desk per un rapido intervento.
- **Architettura del servizio:** l'architettura è modulare e distribuita su più server applicativi in modalità **Cloud** presso differenti fornitori presenti in diversi paesi dell'Europa e del mondo. Questo consente tempi di ripristino più rapidi in caso di down e/o malfunzionamenti.
- **Data Center:** Tecnoprof ha selezionato alcuni leader (in Italia e all'estero) per dotazioni di sicurezza e caratteristiche infrastrutturali così da garantire ai propri clienti le migliori condizioni di sicurezza, velocità e affidabilità;
- **Controlli sugli utenti:** vengono utilizzati tutti gli accorgimenti base e più comuni per evitare che possa entrare nel sistema un esterno (es: complessità e cambio frequente delle password di accesso).
- L'unico che ha la possibilità di operare a 360° sul server è l'amministratore di sistema.
- **Guasto:** il personale tecnico effettua, dopo la segnalazione di un guasto, un intervento di 1° livello. In caso di guasto hardware o di blocco del network (linea down ecc.) è facoltà del reparto tecnico intervenire sui DNS del dominio del cliente per dirottare nel più breve tempo possibile i visitatori su altri server. Nel caso di DNS non gestiti da Tecnoprof la richiesta sarà inoltrata al Cliente e i tempi di ripristino non potranno essere.
- **Traffico web:** il traffico generato è sempre incluso nei servizi di hosting contrattualizzati. Nel caso fosse richiesta una banda dedicata e/o servizi particolari (Es: servizi di streaming, videoconferenze ecc.) si potrà contattare il reparto commerciale per un'offerta ad hoc
- **Modalità della fornitura:** tutti i servizi, le applicazioni e i software (o soluzioni quali CMS, CRM, ecc) vengono fornite secondo il modello SaaS (Software As A Service). Tale modello prevede che la gestione e la distribuzione del software applicativo sia effettuata dal produttore e/o da partners, rivenditori, sviluppatori (direttamente o tramite terze parti). L'utilizzo da parte dei clienti avviene solo via internet pagando un canone di noleggio per il loro utilizzo. Anche tramite l'acquisto di licenze per utente (per-user) o su base temporale (per-month). Il fornitore dell'applicazione è responsabile per il funzionamento del software e dell'infrastruttura. Restano totalmente a carico del cliente la sicurezza dei dati memorizzati e gestiti online attraverso i parametri di accesso forniti (nome utente e password).
- **Livello di servizio:** il funzionamento 24x7 (24h su 24, 7 gg. su 7), l'assistenza telefonica e tramite Ticket OnLine, i servizi di monitoraggio, backup, manutenzioni degli apparati sono inclusi nel canone sottoscritto dal cliente. Per interventi di ripristino causati dall'utente durante l'uso del servizio è previsto l'addebito di un costo extra pari al tempo impiegato e alla complessità dell'intervento effettuato.

## DEFINIZIONE SERVIZI

### 1. SERVIZIO DI HOSTING

Il Servizio Hosting attivato dal cliente consiste nella fornitura da parte di Tecnoprof Srl al Cliente di uno spazio di memoria sul disco rigido di un proprio server dedicato alla condivisione di spazi per servizi di web hosting le cui specifiche tecniche sono visibili sul sito di Tecnoprof Srl.

Il Servizio Hosting, viene offerto mediante diverse soluzioni, ognuna delle quali definita da caratteristiche tecniche particolari secondo la relativa offerta economica. Tecnoprof Srl si riserva la facoltà di formulare anche durante il corso del contratto offerte promozionali che saranno evidenziate e pubblicate sul sito, nel qual caso dovranno essere osservate le condizioni ed i termini ivi previsti, in particolare modo circa il rispetto dei limiti di spazio di memoria e di traffico.

La scelta della tipologia di servizi da attivare spetta esclusivamente al Cliente che pertanto si assume la responsabilità della correttezza della scelta effettuata in relazione alle proprie esigenze.

2. **NOME A DOMINIO:** il Servizio Hosting è prestato da Tecnoprof Srl sia in relazione a Nomi a Dominio del Cliente mantenuti da Tecnoprof Srl in qualità di Maintainer, Registrar o Reseller, sia in relazione a Nomi a Dominio non mantenuti da Tecnoprof Srl. In qualsiasi caso Tecnoprof Srl in qualità di Maintainer, Registrar o Reseller, conviene e concorda che, ove nel corso di durata del presente contratto il Cliente non rinnovi o trasferisca presso un altro Maintainer il relativo Nome a Dominio, il servizio hosting verrà a scadere e tutti i dati e il materiale inseriti dal Cliente e presenti sui server Tecnoprof Srl saranno cancellati senza alcuna responsabilità di Tecnoprof Srl per il mantenimento e/o salvataggio degli stessi. Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto prima del trasferimento o del mancato rinnovo del dominio.

Qualora, invece, il Cliente non risulti l'effettivo assegnatario del Nome a Dominio i dati fino a quel momento inseriti verranno cancellati automaticamente, con esonero di Tecnoprof Srl da ogni responsabilità al riguardo, restando salvo ed impregiudicato il diritto di Tecnoprof Srl al pagamento dell'intero corrispettivo pagato previsto per il Servizio.

3. **LIMITAZIONI SPAZIO DISCO:** il limite di spazio disco viene specificato nell'offerta sottoscritta e non può essere superato dal Cliente. In caso di superamento di detto limite da parte del Cliente, Tecnoprof Srl procederà alla sospensione del servizio di hosting fino a quando il Cliente non provvederà a ridimensionare lo spazio occupato entro i limiti contrattualmente indicati oppure procederà ad acquistare una soluzione hosting superiore con conseguente adeguamento della piattaforma tecnica. In mancanza di tale adeguamento Tecnoprof Srl non potrà essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti del sito. Lo spazio di memoria non potrà essere utilizzato dal Cliente per eseguire operazioni di Backup dei dati superiori a 1GB di spazio, conseguentemente Tecnoprof Srl in caso di violazione da parte del Cliente di tale obbligazione, potrà interrompere il Servizio Hosting e risolvere il contratto per fatto e colpa del Cliente stesso. Il Cliente sarà tenuto a rispettare le indicazioni di natura tecnica che Tecnoprof Srl vorrà fornire nel caso in cui egli avesse inserito nel proprio spazio programmi o applicativi in modo non corretto. Nel caso in cui il Cliente non si volesse adeguare alle suddette indicazioni o il suddetto limite venisse superato, Tecnoprof Srl si riserva il diritto di recedere dal presente contratto, senza niente dovere in termini economici al Cliente.

4. **RESPONSABILITA' CONTENUTI:** I files e i contenuti inseriti nello spazio del cliente sono forniti dal cliente stesso. Qualora nel sito sia prevista la presenza di materiale soggetto a copyright, (es: marchi registrati, immagini, colonne sonore ecc.) questo rimane di proprietà dei legittimi intestatari. In ogni caso, il Cliente dichiara di possedere le autorizzazioni necessarie alla riproduzione di tutto il materiale contenuto nel sito e fin da ora si impegna a tenere indenne TecnoProf Srl da ogni pretesa, azione o eccezione in merito fatta valere da terzi. Qualora i contenuti, per mancanza di aggiornamento o per errori nella scrittura del codice, attentino alla vulnerabilità del sistema tali da permettere l'accesso di intrusi e/o vengano sfruttati dal cliente stesso o da terzi, autorizzati o non autorizzati dal cliente, per danneggiare indirettamente i servizi erogati dalla piattaforma, TecnoProf Srl può intervenire e sospendere il servizio fino a che il cliente non ripristinerà le normali condizioni di sicurezza.
5. **LIMITAZIONI SPAZIO DATABASE:** il limite di spazio database viene specificato nell'offerta sottoscritta e si riferisce alla dimensione del singolo database e non può essere superato dal Cliente. In caso di superamento di detto limite da parte del Cliente, TecnoProf Srl procederà a bloccare l'accesso a quel database dalla piattaforma hosting fino a quando il Cliente non provvederà a ridimensionare lo spazio occupato entro i limiti contrattualmente indicati oppure procederà ad acquistare una soluzione hosting superiore con conseguente adeguamento della piattaforma tecnica. In mancanza di tale adeguamento TecnoProf Srl non potrà essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti del sito.
6. **LIMITAZIONI TRAFFICO:** Il Servizio Hosting non prevede un limite di traffico se non previsto nella soluzione acquistata. In caso di superamento di detto limite da parte del Cliente, TecnoProf Srl procederà alla sospensione del servizio di hosting fino al primo giorno del mese successivo oppure finché il Cliente non procederà ad acquistare una soluzione hosting superiore con conseguente adeguamento della piattaforma tecnica. In mancanza di tale adeguamento TecnoProf Srl non potrà essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti del sito.
7. **ALTRE LIMITAZIONI:** Il materiale immesso nello spazio web deve essere originale o la sua pubblicazione deve essere autorizzata dall'avente diritto. Non sarà quindi possibile pubblicare sugli spazi concessi materiale di qualsiasi tipo (es. foto, testi, messaggi vocali, suoni, ecc) che in qualche modo violi le norme, anche internazionali, a tutela del diritto di autore, dei marchi, dei brevetti ed in generale delle proprietà intellettuali. Inoltre il materiale pubblicato OnLine non deve avere carattere pornografico né riguardare immagini o informazioni relative a minori. I servizi non potranno essere utilizzati per proporre agli altri Utenti attività illegali di qualsiasi tipo, per diffondere informazioni che istruiscano su attività illecite o propongano danni fisici o ingiurie ai danni di qualsiasi gruppo od individuo, per arrecare offesa o producano danno o molestia a chiunque. Nel caso in cui si dovesse verificare direttamente o a seguito di segnalazione di altro utente una violazione delle condizioni qui previste per uno dei servizi usufruiti TecnoProf Srl si riserva il diritto di oscurare o di cancellare immediatamente, senza preavviso e a sua discrezione in tuo o in parte lo spazio messo a disposizione, fermo restando che il Cliente non avrà alcun diritto alla restituzione del corrispettivo versato.
8. **SERVIZI AGGIUNTIVI:** Il Cliente dovrà attenersi alle condizioni e ai termini indicati sul sito [www.tecnoProf.it](http://www.tecnoProf.it). In particolare il Cliente prende atto che è fatto assoluto divieto di decompilare, disassemblare o decodificare il software e gli applicativi forniti in modalità "SaaS". Il Cliente prende atto altresì che il software è offerto "così com'è", senza alcuna garanzia, né esplicita, né implicita di funzionamento, esonerando TecnoProf Srl e Sito da ogni responsabilità al riguardo. In ogni caso Il Cliente è informato che per qualunque problematica inerente il software è responsabile TecnoProf Srl nella sua qualità di proprietaria del software.
9. **DATI:** tutti i dati inseriti dal Cliente nello spazio web e nei database concessi attraverso il Servizio Hosting sono e rimangono di esclusiva proprietà del Cliente stesso. Il Cliente, conseguentemente, si assume ogni e qualsivoglia responsabilità su tali dati e sul loro contenuto. Rientra nella responsabilità esclusiva del Cliente il caricamento, lo scaricamento, la cancellazione, la registrazione e la gestione dei dati sullo spazio web o sui database. Nel caso di richiesta per conto di terzi (clienti finali) da parte del Cliente (o, ai fini del presente articolo, Reseller), il Reseller sarà responsabile dei dati inseriti nello spazio web concesso attraverso il servizio di hosting per conto del cliente finale.
10. **GDPR:** con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali è indispensabile apportare alcune modifiche al sito web del cliente. In particolare, si procede con l'installazione di plugins forniti da aziende terze per: A) Analisi raccolta dati personali sul sito; B) Nuovo banner cookie (consenso esplicito); C) Audit mensile dei cookie (revisione automatica), D) aggiornamento privacy policy secondo nuova normativa (se non già fornita dal cliente).
11. **LIMITI RESPONSABILITA':** I software, i materiali e l'assistenza fornita dai plugins forniti da aziende terze di cui al punto 10) hanno il solo fine di assistere l'utente negli adempimenti di legge cui è tenuto. Tuttavia, come è facilmente comprensibile, nulla può sostituire la consulenza professionale resa da un esperto nella redazione di documenti quali la privacy policy, cookie policy o qualsivoglia altro documento o procedura legale. Non si può quindi offrire la garanzia deterministica del pieno rispetto delle norme applicabili, ciò che solo un consulente legale può fare.
12. **RICHIESTE DI TERZI:** Il Cliente terrà la TecnoProf srl indenne da qualsiasi pretesa di terzi in ordine alle attività espletate nel proprio sito. E' espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di TecnoProf srl per il caso di furti o di sinistri che dovessero verificarsi a danno del sito web del Cliente. La TecnoProf srl è sollevata inoltre da ogni responsabilità per eventuali contestazioni mosse da terzi che a qualsiasi titolo acquistino la disponibilità dei prodotti o dei servizi pubblicizzati tramite il sito o comunque offerti al pubblico mediante il sito.

#### **SOSPENSIONE SERVIZI**

13. TecnoProf Srl si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora, a suo insindacabile giudizio o a seguito di segnalazione di terzi, ritenga siano compiute attività non conformi. In tal caso, a seguito di segnalazione via e-mail da parte di TecnoProf Srl, il Cliente è tenuto alla eliminazione delle cause della contestazione o della presentazione di idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente della attività svolta da parte sua e/o da parte del cliente finale. In ogni caso TecnoProf Srl potrà contattare direttamente anche l'utente finale. In caso di mancato immediato riscontro TecnoProf Srl avrà il diritto di interrompere la fornitura del servizio attraverso il quale è svolta attività illecita e/o non autorizzata fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo ed il diritto di TecnoProf Srl ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.
14. In caso di mancato o ritardato pagamento da parte del Cliente anche di una sola delle scadenze previste, TecnoProf potrà, a suo insindacabile giudizio, sospendere immediatamente l'erogazione dei servizi. I servizi verranno riattivati solo dopo la regolarizzazione della posizione amministrativa del Cliente.
15. In caso di mancato o ritardato pagamento da parte del Cliente anche di una sola delle scadenze previste dal presente contratto per un periodo superiore ai 30 (trenta) giorni, TecnoProf potrà risolvere il contratto, fatto salvo il diritto al credito nei confronti del Cliente che TecnoProf vanta integralmente. In tal caso, Il Cliente dovrà versare una penale di € 500 oltre all'importo dovuto in un'unica soluzione.
16. **RESPONSABILITÀ DI TecnoProf Srl:** il Servizio sarà disponibile 24 ore al giorno per sette giorni alla settimana, escluse e salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione. TecnoProf Srl non sarà responsabile per eventuali interruzioni del servizio che si impegna a ripristinare nel minor tempo possibile.
17. TecnoProf Srl potrà, in ogni momento, interrompere la prestazione del servizio qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza, dandone in tal caso comunicazione al Cliente.
18. TecnoProf Srl non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile in caso di malfunzionamento del Servizio dipendente da eventi fuori dal ragionevole controllo di TecnoProf Srl quali, a titolo esemplificativo: (i) eventi di forza maggiore; (ii) eventi dipendenti da fatto di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, l'interruzione o il malfunzionamento dei servizi degli operatori di telecomunicazioni e/o delle linee elettriche ovvero atti od omissioni delle competenti Registration Authority; (iii) malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente.

19. Qualsiasi modifica al presente accordo può essere effettuata solo mediante atto scritto.
20. Titolare del trattamento dati personali forniti dal Cliente è Tecnoprof Srl, la quale informa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/03 che i dati personali saranno trattati con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantire massima riservatezza e sicurezza. La fornitura dei dati è obbligatoria e necessaria per la prestazione dei servizi offerti. Il Cliente potrà esercitare in qualunque momento i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs 196/03 contattando all'uopo Tecnoprof Srl – Via Europa, 2 – 25050 Provaglio d'Iseo (BS).
21. Il Cliente presta espressamente il consenso al trattamento dei propri dati personali come sopra indicato e autorizza Tecnoprof srl ad inserire i dati medesimi nelle sue liste per l'invio della contabilità e per future iniziative promozionali (newsletter). Autorizza inoltre Tecnoprof srl alla pubblicazione di tutti i dati necessari all'espletamento degli ordini di cui al presente contratto.
22. Il Cliente accetta che nel piè di pagina del proprio sito internet venga inserito un link al sito Tecnoprof come "credits" e che il nome e logo della propria azienda possa essere pubblicato sul sito della Tecnoprof come "case history".
23. Foro competente per ogni qualsivoglia controversia e/o contestazione relativa alla validità, all'interpretazione, all'esecuzione, alla cessazione del presente contratto, è esclusivamente il Tribunale di Brescia.