




 www.tt-services.it

 info@tt-services.it

 Sede Ariccia (RM)
Tel. +39 06 97611852

 Sede Cinisello Balsamo (MI)
Tel. +39 02 3592 1718

 Sede Ferrara (FE)
Tel. +39 0532 783511

 Sede Valenza (AL)
Tel. +39 0131 946449

CONDIZIONI GENERALI PER SERVIZI DATA CENTER

Le seguenti definizioni e condizioni regolano il rapporto di fornitura e fruizione dei servizi erogati da Trust Technology Services S.r.l. come di seguito definiti.

1. Definizioni

Ove nominati di seguito i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

Data Center: il complesso dei locali in uso a TTS presso il sito di via Trenti 38, Ferrara, e delle attrezzature di elaborazione dati e di supporto ivi contenute e mediante le quali viene erogato il Servizio.

Parti: la società Trust Technology Services S.r.l. (in breve **“TTS”**) e la persona fisica o giuridica, ovvero l’Ente, pubblico o privato, ovvero l’Associazione che sottoscrive il Contratto di Servizio allo scopo di utilizzare il Servizio (nel seguito, il **“CLIENTE”**);

Servizio: una o più tra le seguenti tipologie di fornitura, come indicata nel Contratto di Servizio:

- **HOSTING CONDIVISO:** il Servizio consiste nel rendere disponibile nel Data Center risorse di elaborazione fisiche (**“Hardware”**) e logiche (**“Software”**) in forma NON ESCLUSIVA e secondo una configurazione predefinita nel Contratto di Servizio, non modificabile da parte del CLIENTE;
- **HOSTING DEDICATO:** il Servizio consiste nel rendere disponibile nel Data Center risorse Hardware e Software in forma ESCLUSIVA e secondo una configurazione predefinita nel Contratto di Servizio, non modificabile da parte del CLIENTE;
- **COLOCATION:** il Servizio consiste nel rendere disponibile nel Data Center uno spazio fisico, i dispositivi tecnici (**“Rack Unit”**), e i servizi di supporto atti a ospitare risorse Hardware e Software autonomamente acquisite, installate e gestite dal CLIENTE
- **STORAGE AS A SERVICE:** il Servizio consiste nel rendere disponibile nel Data Center risorse Hardware e Software per l’autonoma gestione da remoto di una determinata quantità di dati da parte del CLIENTE.

le risorse Hardware e Software oggetto del Contratto di Servizio essendo nel seguito anche complessivamente indicate come il **“Sistema”**

Service Level Agreement (detto anche “SLA”): il documento allegato al Contratto di Servizio nel quale vengono indicati i livelli di servizio.

Contratto di Servizio: il contratto sottoscritto tra le parti che insieme con le presenti Condizioni Generali regola la fornitura del Servizio come sopra definito.

2. Oggetto del Contratto

Oggetto del Contratto di Servizio è la fornitura al CLIENTE del Servizio secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali e nel Contratto di Servizio stesso. Ogni variazione o integrazione al Servizio eventualmente richiesta dal CLIENTE e concordata tra le parti anche in momenti successivi alla stipula sarà sottoposta alle medesime condizioni del Contratto di Servizio e delle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

3. Perfezionamento del contratto e attivazione del Servizio

Il Contratto di Servizio avrà vigenza immediata tra le Parti dal momento della sua sottoscrizione.

L’attivazione del Servizio avverrà non appena possibile, nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse Hardware e Software, e in ogni caso soltanto dopo che il CLIENTE abbia correttamente eseguito le attività previste a suo carico per l’attivazione. Resta inteso che i tempi di attivazione del Servizio eventualmente prospettati in fase di offerta commerciale devono considerarsi meramente indicativi.

In particolare nel caso di un servizio di HOSTING o di STORAGE AS A SERVICE, l’attivazione avrà luogo con il rilascio al CLIENTE delle credenziali iniziali, che il CLIENTE dovrà modificare al primo accesso e custodire sotto sua responsabilità.

Nel caso di un servizio di COLOCATION, l’attivazione avrà luogo dal momento in cui le risorse Hardware e Software del CLIENTE sono poste per la prima volta sotto alimentazione di rete elettrica.

Per tutte le tipologie di servizio, al momento dell’attivazione, saranno anche forniti i riferimenti telefonici e gli indirizzi email a cui inoltrare eventuali richieste di assistenza.

4. Corrispettivo e modalità di pagamento

I corrispettivi per il Servizio per la prima sottoscrizione, e per le eventuali prestazioni accessorie quali ad esempio attivazione, disattivazione, riconfigurazione delle risorse Hardware e Software, sono specificati nel Contratto di Servizio insieme con le relative modalità e termini di fatturazione e pagamento.

In caso di ritardato pagamento verranno automaticamente applicati interessi di mora ai sensi del D.lgs. n.231/2002 e calcolato “*pro die*”.

È riconosciuta la facoltà a TTS di variare annualmente i corrispettivi in aumento in base all'incremento dell'indice FOI predisposto dall'ISTAT, dandone comunicazione a mezzo PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza annuale. Con le stesse modalità di comunicazione TTS ha altresì il diritto anche in corso di annualità di modificare unilateralmente condizioni quali i corrispettivi, le modalità e i termini di pagamento, qualora ne siano mutati i presupposti utilizzati per la formulazione, anche a causa di circostanze non dipendenti da TTS (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: aumento dei costi relativi all'energia elettrica o a servizi esternalizzati di gestione, mutamenti legislativi o normativi, ecc.), dandone in tal caso comunicazione a mezzo PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data di entrata in vigore delle nuove condizioni. Qualora il CLIENTE non intenda accettare le suddette modifiche, potrà esercitare entro la data suddetta la facoltà di recedere dal contratto senza preavviso e senza penalità. Trascorsa la data di entrata in vigore delle nuove condizioni senza che il CLIENTE abbia esercitato la facoltà di recesso, le nuove condizioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate.

In tutti gli altri casi in cui il CLIENTE non intenda più avvalersi o fruire del Servizio prima della scadenza annuale del Contratto di Servizio, il CLIENTE rimane comunque tenuto a corrispondere l'intero corrispettivo pattuito per tutta la durata residua del contratto.

5. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Trust Technology Services S.r.l.

TTS garantisce al CLIENTE la fornitura e l'utilizzo del Servizio in conformità al Contratto di Servizio e ai livelli di servizio previsti dallo SLA allegato al Contratto.

Il CLIENTE comprende e accetta che TTS non è tenuta ad effettuare alcun backup dei dati e/o informazioni del sistema.

Fatte salve le ipotesi inderogabilmente previste dalla legge, in nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, TTS potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del CLIENTE, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o collegati al CLIENTE, per danni, diretti o indiretti, perdite di dati, violazione di diritti di terzi, ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, totali o parziali, che si dovessero verificare a fronte dell'erogazione del Servizio, ove connessi, direttamente o indirettamente, o derivanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) dal non corretto utilizzo del Servizio da parte del personale e/o incaricati del CLIENTE;
- b) da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni, terremoti, atti terroristici, ecc.);
- c) da qualsiasi abuso relativo alla veridicità dei dati personali comunicati in occasione della richiesta di attivazione del Servizio e di ogni altra variazione che dovesse intervenire relativamente ai dati comunicati in occasione della richiesta;
- d) dal malfunzionamento dei macchinari, Hardware e Software, utilizzati dal CLIENTE e/o per il non regolare funzionamento di internet, delle linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali;

e) dalla presenza di virus, errori o dati e/o files inseriti dal CLIENTE nel Sistema;f) dalla perdita di dati inseriti dal CLIENTE nel Sistema, essendo responsabilità del CLIENTE effettuare periodico e regolare backup dei dati;

g) dall'inosservanza e/o dal mancato adempimento e/o dalle violazioni degli obblighi di legge imputabili al CLIENTE (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Codice della Privacy, norme in materia di lavoro, sicurezza, ecc.);

h) dallo scorretto utilizzo delle Credenziali di accesso; il CLIENTE è tenuto, pertanto, a conservare e a far conservare, ove trasmessi, ai propri dipendenti e/o collaboratori dette Credenziali con la massima diligenza e riservatezza obbligandosi a non cederle o consentirne l'uso a terzi;

i) da manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati da parte del personale e/o incaricati del CLIENTE.

Fermo quanto sopra, resta inteso che gli obblighi e le responsabilità di TTS verso il CLIENTE sono quelli definiti dal Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento imputabile a TTS, il CLIENTE prende atto ed accetta, ora per allora, che TTS non sarà tenuta a versargli alcun indennizzo o risarcimento e non risponderà di alcun danno, diretto o indiretto, di qualsiasi natura e specie. In ogni caso, anche in tale ipotesi, la somma massima che TTS potrà essere chiamata a versare al CLIENTE non dovrà essere superiore a quella versata dal CLIENTE negli ultimi 12 mesi per il Servizio. Il CLIENTE riconosce a TTS la facoltà di avvalersi di propri terzi fornitori o collaboratori per la gestione dei Servizi o parte di essi.

TTS potrà in qualunque momento cedere a terzi il Contratto di Servizio con semplice comunicazione scritta al CLIENTE che esprime sin d'ora il suo consenso e accetta che il trasferimento operi dalla data di ricevimento della comunicazione.

6. Forza Maggiore

TTS non potrà essere responsabile per guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura dei servizi dovuti se tale mancanza sia causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo, gli esempi seguenti (purché tali eventi non siano stati causati o resi possibili da negligenza da parte di Trust Technology Services S.r.l.): incendio, inondazione, catastrofi naturali, sciopero, tagli di cavi o fibra, fulmine, scioperi, incidenti stradali, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica.

TTS dovrà, non appena ragionevolmente possibile, comunicare per iscritto al CLIENTE l'evento di forza maggiore e una stima relativa alla misura e durata della propria incapacità di adempiere ai propri obblighi.

Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, TTS farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti.

7. Obblighi e responsabilità del CLIENTE

Il CLIENTE garantisce che i dati e le informazioni trasmesse a TTS ai fini della conclusione del Contratto di Servizio sono veritieri e si impegna a comunicare a TTS ogni variazione dei medesimi.

Il CLIENTE si impegna ad informare tempestivamente TTS di qualsiasi riscontrata violazione alla sicurezza informatica del Sistema.

Il CLIENTE ha l'obbligo di identificare il proprio personale che interagirà con TTS nella gestione del Servizio.

Il CLIENTE ha l'obbligo di pagare nei termini i corrispettivi del Servizio.

Il CLIENTE ha l'obbligo di utilizzare il Servizio per i soli usi consentiti dalla legge.

Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati inseriti nel Sistema e di eventuali danni e/o controversie causate dalla diffusione in rete di detti dati. Accetta, con la firma del Contratto di Servizio di esentare TTS da ogni responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione di dati che violino norme vigenti e di futura emanazione nel corso di decorrenza del Contratto di Servizio.

Il CLIENTE è responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore presenti nel Sistema e non direttamente resi disponibili da TTS e sarà tenuto a manlevare TTS da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni.

Il CLIENTE si impegna ad effettuare autonomamente regolare procedura di backup dei dati, a controllare che la stessa sia stata correttamente eseguita e ad eseguire un'ulteriore copia dei dati su un supporto e presso una sede diversa da quella oggetto del Servizio.

L'accesso al sito del Data Center è consentito esclusivamente per il Servizio di COLOCATION, per la prima installazione e successivi interventi ad attrezzature del CLIENTE ivi ospitate. In tal caso il CLIENTE garantisce che il personale da questi incaricato si conformi ai protocolli di accesso e sicurezza che regolano l'accesso e si assume la piena responsabilità per eventuali danni da questi causati al sito, alle attrezzature ivi contenute e all'operatività dei clienti serviti per comportamenti impropri o violazione delle regole di sicurezza. Entro la data di scadenza di un Contratto di Servizio per COLOCATION, per qualsiasi motivo determinatasi, il CLIENTE è tenuto a liberare il Data Center dalle attrezzature installate per effetto del contratto medesimo.

8. Assistenza

TTS provvede alla assistenza tecnica di Hardware e Software limitatamente al Sistema oggetto del Servizio, non rientrando negli oneri del Contratto di Servizio interventi effettuati sul Sistema causati o inerenti anomalie direttamente imputabili a imperizia del CLIENTE. Dal momento dell'attivazione e per tutto il periodo di vigenza contrattuale viene reso disponibile al CLIENTE un canale telefonico e di posta elettronica per le richieste di assistenza tecnica.

9. Risoluzione e sospensione dei servizi

Qualora una delle Parti sia inadempiente ad uno qualsiasi degli obblighi derivanti dal Contratto di Servizio, l'altra Parte avrà facoltà di risolverlo secondo le modalità di cui all'art. 1454 c.c., inviando alla Parte inadempiente una contestazione scritta, a mezzo PEC, recante l'espressa intimazione ad adempiere entro 15 giorni dal ricevimento della stessa. Decorso detto termine senza che vi sia stato adempimento, il Contratto di Servizio si intenderà risolto di diritto, fermo restando il diritto della Parte non inadempiente al risarcimento del danno.

In ogni caso le somme già corrisposte dal CLIENTE per il periodo in cui il Servizio non sia stato effettivamente utilizzato, conseguentemente a risoluzione o recesso o sospensione dell'erogazione del Servizio da parte di TTS potranno da quest'ultima essere trattenute a titolo di penale oltre al diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

TTS a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esserle contestata come inadempimento o violazione del Contratto di Servizio, si riserva la facoltà di sospendere i servizi, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da soggetti terzi non autorizzati;
- si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di TTS, impongano di eseguire interventi di emergenza o per la risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose. In tal caso il Servizio sarà ripristinato quando TTS, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria;
- ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- il CLIENTE si renda parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici di TTS o di terzi per mezzo del Servizio messo a disposizione da TTS;
- Il CLIENTE costituisca una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da arrecare danno a TTS.

In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al CLIENTE resta impregiudicata l'eventuale azione di TTS per il risarcimento del danno.

Durante la sospensione del Servizio, a qualsiasi causa dovuta, il CLIENTE non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nel Sistema.

10. Clausola risolutiva espressa

Il presente contratto si risolve senza alcun preavviso ex art. 1456 codice civile qualora il CLIENTE:

- ometta il pagamento del corrispettivo dovuto e siano decorsi 15 giorni dal sollecito inviato da TTS;
- ceda tutto o parte del contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di TTS;
- sia assoggettato ad una procedura concorsuale o versi comunque in stato d'insolvenza;

- utilizzi il Servizio in modi diversi rispetto a quelli comunicati a TTS;
- violi in tutto o in parte le obbligazioni di cui all'art. 7 del presente contratto.

In tali ipotesi TTS è legittimata ad interrompere il Servizio con effetto immediato senza essere tenuta a restituire quanto eventualmente pagato dal CLIENTE, fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per gli ulteriori danni subiti

11. Trattamento dei dati personali e riservatezza

Ciascuna Parte si impegna, per sé e per i suoi eventuali dipendenti o collaboratori, consulenti e subfornitori, a non divulgare a terzi ovvero utilizzare le informazioni riservate di cui sia venuta a conoscenza in relazione al Contratto di Servizio, salvo espresso e preventivo assenso di una parte nei confronti dell'altra e fatta eccezione per le informazioni di pubblico dominio. Le predette informazioni saranno utilizzate esclusivamente ai fini dell'esecuzione del Contratto di Servizio.

Informiamo che i dati personali trattati sono quelli forniti a TTS dal CLIENTE per l'esecuzione del rapporto contrattuale.

Il conferimento di tutti i dati inerenti al presente Contratto di Servizio è strettamente collegato all'esecuzione del rapporto per cui l'eventuale mancato conferimento porterà all'impossibilità di esecuzione del rapporto contrattuale.

Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, è Trust Technology Services S.r.l., Via Variante di Cancelliera, 6/8 00072 Ariccia; il Responsabile della Protezione dei Dati designato è il sig. Alessandro Lama, contattabile all'indirizzo e-mail

dpo@tt-services.it al quale il CLIENTE potrà rivolgersi in ogni momento per esercitare i propri diritti, in qualità di interessato, previsti dagli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa privacy completa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 è pubblicata e consultabile all'indirizzo <https://tt-services.it/privacy-policy/>.

12. Rinvio al Contratto di Servizio

Per quanto non espressamente indicato negli articoli precedenti si rinvia a quanto stabilito nel Contratto di Servizio di cui le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante e sostanziale.

13. Legge applicabile e Foro competente

Il Contratto di Servizio è regolato dalle leggi dello Stato Italiano. Per tutte le controversie relative al Contratto di Servizio le parti riconoscono la competenza esclusiva e sussidiaria del foro di Roma.

Le parti si danno atto che le clausole della presente convenzione sono state oggetto di analitica e specifica contrattazione e pertanto non ricadono nella previsione di cui all'art. 1341 C.C..

Ad ogni buon conto, e per quanto occorrer possa, vengono specificamente sottoscritti, per accettazione specifica ai sensi della predetta norma, gli articoli 3. (Perfezionamento del contratto e attivazione del Servizio); 4. (Corrispettivo e modalità di pagamento); 5. (Obblighi e limitazioni di responsabilità di Trust Technology Services S.r.l.); 6. (Forza Maggiore); 7. (Obblighi e responsabilità del CLIENTE); 8. (Assistenza); 9. (Risoluzione e sospensione dei servizi); 10. (Clausola risolutiva espressa); 13. (Legge applicabile e Foro competente).