

Con riferimento a ogni servizio reso dal Fornitore GLab Sagl con sede in via Lavizzari 12, CH-6830 Chiasso, vengono qui di seguito descritti i termini generici di servizio (c.d.: ToS) che trovano applicazione in tutti i contratti che li menzionano, laddove, non diversamente specificato, con il seguente ordine di priorità dettato dal grado di personalizzazione previsto dalla natura del documento:

- 1) in sede di offerta commerciale
- 2) in sede contrattuale
- 3) in sede del presente documento

Laddove indicato in sede contrattuale, i ToS fanno parte integrante del Contratto stipulato con il Cliente.

OBBLIGHI LIMITAZIONI E RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

1. Il Fornitore si impegna a svolgere il proprio incarico con la massima diligenza, nel rispetto delle normative vigenti, con particolare riferimento alla privacy del Cliente e alla tutela dei suoi dati.

2. In particolare, per i soggetti europei, viene garantito il rispetto della regolamentazione di cui alla direttiva EU 2016/679 (c.d. "GDPR") e successive modifiche, e, più in particolare, nel caso di soggetti italiani, la Legge n.675 del 31.12.1996 in materia di privacy e successive modifiche. L'informativa della Privacy può essere liberamente scaricata dal sito internet del Fornitore.

3. Il Fornitore si fa carico di assicurarsi che il suo servizio venga erogato in conformità agli standard di sicurezza più elevati ragionevolmente adeguati al raggiungimento degli SLA dichiarati e compatibilmente con il livello di servizio acquistato, comunque in misura non inferiore a quelli previsti a livello normativo in merito alle regolamentazione di privacy e di sicurezza.

4. Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono attuati con tutti gli accorgimenti ragionevolmente possibili per ridurre il disagio al cliente, compatibilmente con la natura dell'intervento: in particolare, laddove possibile, gli interventi vengono schedulati in orario notturno e comunicati al Cliente con congruo preavviso.

5. I server vengono monitorati manualmente e con strumenti automatici 24 ore al giorno per eventuali interruzioni del servizio, e viene offerta al Cliente assistenza gratuita per semplici servizi e per la manutenzione dei sistemi di competenza del Fornitore. Per servizi di natura sistemistica sulle VM di competenza del cliente e/o che esulino dal contesto del servizio offerto, e in particolare richiedano un tempo di intervento superiore al quarto d'ora, si rimanda il Cliente a stipulare apposito contratto di Consulenza, o a chiederne preventivamente indicazione in sede di Offerta commerciale.

OBBLIGHI LIMITAZIONI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

6. Il Cliente è l'unico responsabile del materiale da lui pubblicato attraverso il servizio fornito, e dell'uso dei servizi a lui assegnati. Il Cliente è obbligato a usare il sistema in maniera appropriata; in particolare, per i prodotti e servizi offerti, viene concesso al Cliente solo il diritto all'utilizzo comunemente previsto per il servizio acquistato. Il Cliente è altresì obbligato a rispettare le leggi dei paesi di competenza, esclusivamente a proprio carico, sollevando il Fornitore da ogni pretesa da parte di soggetti terzi a seguito dei servizi da lui configurati. E' tenuto a verificare e rispettare le disposizioni di legge derivanti dall'utilizzo dei servizi contrattualmente concordati, in particolare la legge sulle telecomunicazioni, la legge sui telemedia, nonché i diritti di proprietà industriale e intellettuale nazionali e internazionali, i diritti della persona e i requisiti in proprio delle leggi sulla concorrenza e sulla protezione dei dati. Il Cliente ci esonera da tutte le pretese di terzi derivanti dalla violazione di tali obblighi. E' a carico del Cliente procurarsi legalmente la licenza d'uso dei software installati nelle VM, o

eventualmente chiedere al Fornitore un'offerta per l'acquisto o, laddove possibile, il noleggio. Per semplicità così come per politica e mission aziendale, il Fornitore invita in particolare il Cliente a far largo uso di software open-source laddove possibile.

7. E' fatto divieto al Cliente di pubblicare materiale illegale, offensivo del pubblico pudore, minaccioso, diffamatorio, o lesivo della dignità di soggetti terzi, o che ne i violi i diritti o in altro modo la legge applicabile, compresi le leggi sul copyright. E' altresì esplicitamente vietato sfruttare il servizio per inoltrare spam o posta indesiderata, così come per il mining di criptovaluta o per altre attività che provochino un eccessivo ed ingiustificato consumo di risorse, specialmente in ambiti differenti da quelli in cui il Cliente opera abitualmente, e, anche con riferimento alla Netiquette, si impegna ad attuare misure ragionevoli per limitare il consumo di corrente elettrica (anche in rispetto all'ambiente) e di banda occupata. E' fatto divieto al Cliente di vendere armi attraverso il servizio acquistato. Utilizzando i nostri servizi, il Cliente è obbligato a configurare e gestire i propri server in modo tale da non compromettere l'integrità e la disponibilità delle reti, dei server, e dei dati di terzi. In particolare, è severamente vietato utilizzare i server per partecipare/attuare attacchi (D)DOS o per erogare servizi di open relay, open proxy, open DNS, ecc., o comunque altri sistemi in grado di compiere azioni di pari rischio, pericolosità, o entità.

8. E' obbligo del Cliente farsi carico del backup dei dati da lui pubblicati, e, nel rispetto della modalità di backup 3-2-1 di cui si fa ampia citazione nella letteratura tecnologica di riferimento, è obbligo del Cliente assicurarsi di avere una copia dei backup presso la propria sede o in altro datacenter. E' facoltà del Cliente di avvalersi dei servizi a pagamento offerti dal Fornitore in materia di backup, in rispetto di tale modalità.

9. E' obbligo del Cliente attuare tutti gli accorgimenti necessari dettati dal buon senso e dalla letteratura di riferimento, a usare il servizio con la c.d. "diligenza del buon padre di famiglia", e in particolare adottando tutte le più comuni misure minime di sicurezza per prevenire l'intrusione nei propri sistemi da parte di soggetti terzi (hacker). E' altresì invitato a cambiare le password di accesso ai suoi servizi con regolarità e comunque compatibilmente con l'evoluzione dello status dei propri collaboratori.

10. E' fatto divieto al Cliente di abusare del servizio offerto, in particolare per danneggiare la rete e le sue funzionalità, sia volontariamente che involontariamente, anche in caso in cui sia a sua volta vittima inconsapevole di attacco hacker. Il Cliente è invitato a contattare il Fornitore nel caso in cui potesse essergli utile supporto, sia a titolo tecnico sia a titolo forense, per ogni attività correlata a questioni di sicurezze informatica. Salvo dove diversamente indicato in sede di offerta commerciale, l'attività del Fornitore è a pagamento a carico del Cliente. Eventuali spese di ripristino sostenute dal Fornitore per danni causati da attività improprie del Cliente saranno a carico del Cliente.

11. E' data facoltà al Cliente di concedere a terzi o per conto di terzi l'utilizzo dei servizi da lui acquistati, tuttavia, il Cliente rimane comunque l'unico partner contrattuale, e continua pertanto:

- ad essere l'unico e il pieno responsabile del rispetto degli accordi contrattuali con noi;
- ad assumersi la piena responsabilità dell'operato dei suoi clienti attraverso i suoi servizi.

In particolare, indennizzandoci da tutte le pretese avanzate contro di noi da tali soggetti terzi o da terzi da essi designati -indipendentemente dalla base giuridica-, comprese le eventuali spese sostenute per la difesa.

MANLEVA

12. Il Cliente dà ampia manleva al Fornitore per il blocco preventivo del servizio in caso di manifesta o comunque ripetuta violazione ai termini di servizio, a insindacabile giudizio del Fornitore.

Di norma riceverà un preventivo invito ad adeguarsi celermente al rispetto dei ToS, tuttavia, in

caso di grave e manifesta/comprovata violazione, o su richiesta delle autorità competenti in caso di gravi violazioni alla legge di competenza, la sospensione può anche avvenire immediatamente.

Per nessun motivo è data al Cliente facoltà di richiesta di risarcimento in tal senso, neanche nel caso di importi eventualmente pagati in anticipo.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

13. Ogni contratto stipulato sottostà al Codice delle Obbligazioni svizzero e alle leggi e regolamentazioni in vigore nel Canton Ticino.

14. Il Cliente è l'unico responsabile dei contenuti offerti al pubblico mediante la sezione di propria competenza a lui resa a disposizione attraverso il servizio acquistato.

15. Il Cliente ha l'obbligo di assicurarsi di adempiere tutte le regolamentazioni in vigore nei paesi che usufruiranno dei suoi servizi e dei suoi contenuti.

Documento aggiornato al: 13.06.2020

Revisione: 1.1