

## 1. DEFINIZIONI E DESCRIZIONI

### 1.1 DEFINIZIONI

#### **KQI**

La persona giuridica KPNQwest Italia SpA

#### **Cliente**

La parte contraente con KQI

#### **Servizio**

Il Servizio fornito da KQI ai propri clienti in dipendenza del presente contratto.

#### **Sito**

Sito di KQI, denominato Kolst, dove si effettua l'acquisto dei servizi e si accede per ottenere l'assistenza prevista in contratto.

#### **Area Infopoint di kolst.it**

In questa pagina sono riportate le principali funzioni e parametri di controllo del servizio che KQI può modificare a propria discrezione. Tali eventuali modifiche non costituiscono revisione contrattuale e conseguentemente non richiedono l'adesione del Cliente.

#### **Problema bloccante**

Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio

#### **Server Virtuale**

Un programma per elaboratore elettronico (altrimenti detto software o applicazione) che simula le caratteristiche e le prestazioni di un calcolatore reale. E' ospitato e condivide i processori e le unità di memorizzazione fisiche che compongono l'infrastruttura fisica di calcolo.

#### **Classe**

Un insieme di Server Virtuali che condividono alcune caratteristiche, ad esempio ma non solo, il tipo di memoria di massa o le tecnologie per aumentarne la resilienza.

#### **Rete IP**

Un'insieme di apparecchiature e linee di connessione che utilizzano il protocollo TCP/IP.

#### **Rete KQI**

L'insieme di apparecchiature e linee di connessione compresa tra il doppino in rame della sede del Cliente e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale (MIX) e internazionali.

#### **Storage KQI**

Lo storage KQI utilizza la tecnologia RAID 6 e hot spare per aumentare l'integrità dei dati e la tolleranza ai guasti e supporti di memorizzazione (dischi) ad alte prestazioni per offrire tempi di accesso rapidi. In più è costituito da due apparecchiature installate in due data center diversi per poter offrire maggiore resilienza.

#### **Memoria di massa**

Un supporto per la memorizzazione non volatile di informazioni in formato elettronico.

#### **Unità di calcolo virtuale**

La componente di un Server Virtuale che simula il comportamento di un'unità di calcolo (CPU) reale.

#### **Area Clienti**

Sezione del sito KOLST.it dedicato alla gestione e configurazione dei servizi, alla notifica delle comunicazioni e alla fatturazione.

#### **Help desk**

Servizio d'assistenza di primo livello erogato da KQI

#### **Trouble ticket**

Registrazione effettuata nel sistema di gestione dei problemi segnalati dal Cliente, consultabile via Web dal Cliente.

#### **Giorno lavorativo**

Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Milano.

Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e vice versa. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Specifiche ad un "Articolo" e/o "Comma" sarà interpretato come riferimento ad un articolo o comma delle stesse Clausole e Condizioni Specifiche.

### 1.2 DESCRIZIONI

Le descrizioni seguenti hanno il solo scopo di contestualizzare alcuni termini e non possono essere ritenute esaustive.

#### **Storage**

Un insieme di apparecchiature dotate di supporti per la memorizzazione e di applicazioni software dedicati alla memorizzazione non volatile di grandi quantità di informazioni in formato elettronico.

#### **Snapshot**

La funzione tramite cui lo stato attuale del sistema operativo salvato su memoria di massa per poterlo ripristinare nei casi in cui installazioni di nuovi programmi causino problemi.

#### **Firewall**

Un programma per elaboratore elettronico o un'apparecchiatura che svolgono alcune funzioni di protezione o di limitazione degli accessi da e verso Internet

#### **Rete locale privata**

Un insieme di Server Virtuali avente ciascuno un indirizzo IP appartenente alle classi di indirizzi preposte per questi scopi. Tali indirizzi non sono visibili direttamente da Internet.

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 GENERALITÀ

Il servizio Kloud offre un'infrastruttura di calcolo e di Rete IP condivisa ospitata in una o più sale dati localizzate in Italia.

Su questa infrastruttura sono resi disponibili al Cliente uno o più Server Virtuali, secondo quanto indicato nell'offerta.

Il Cliente utilizzerà il servizio:

- in base a quanto riportato nell'Ordine
- in base a quanto riportato nel presente documento;
- in base alle clausole e condizioni generali di fornitura;
- in base alle leggi applicabili.

I Server Virtuali offerti sono divisi in Classi che simulano alcune architetture tipiche dei server reali e possono essere personalizzati per quanto riguarda alcune caratteristiche come la disponibilità dell'unità di calcolo virtuale e la quantità di memoria disponibile.

### 2.2 CARATTERISTICHE COMUNI

Tutti i Server Virtuali sono installati su server fisici con le seguenti caratteristiche:

Sono ospitati in data center di proprietà KQI ad alta affidabilità, con doppio gruppo di continuità, motore diesel d'emergenza, sistemi di condizionamento, rilevazione ed estinzione incendi, sorveglianza 24H e connessioni Internet ad alta capacità.

Sono equipaggiati con processori con capacità minima 2,5Ghz e memorie veloci.

Sono dotati di doppio alimentatore e connessi a due linee elettriche separate.

Sono dotati di due schede di rete attestata su due switch separati connessi a un'infrastruttura per l'accesso Internet ridondata, connessa ad alta velocità a carrier internazionali al principale nodo di interscambio Internet italiano (il MIX).

### 2.3 CLASSI

I Server Virtuali, di cui KQI dispone sono divisi nelle seguenti classi, con le seguenti caratteristiche.

#### Tetrik

Memorie di massa con tecnologia SATA (Serial Advanced Technology Attachment), con tecnologia RAID installate sulla stessa apparecchiatura fisica dove risiede il Server Virtuale. Tali memorie di massa offrono tempi di accesso mediamente più lenti rispetto ad altre tecnologie. In caso di guasto al server non sono presenti sistemi che garantiscono il ripristino rapido del Server Virtuale e l'integrità dei dati. Numero massimo di unità di calcolo virtuali ("core"): 4  
Disponibilità del servizio su base annua: 99,50%

#### Kube

Memorie di massa allocate su Storage KQI. In caso di guasto al server non sono presenti sistemi che garantiscono il ripristino rapido del Server Virtuale.  
Numero massimo di unità di calcolo ("core"): 4  
Disponibilità del servizio su base annua: 99,70%

#### Okta

Memorie di massa allocate su Storage KQI.  
In caso di guasto al server è presente un sistema automatizzato che è in grado di ripristinare il Server Virtuale su un'altra apparecchiatura fisica.  
Numero massimo di unità di calcolo ("core"): 4  
Disponibilità del servizio su base annua: 99,90%  
Tempo di riaccensione stimato: entro 5 minuti

#### Dukt

Memorie di massa allocate su Storage KQI.  
In caso di guasto al server è presente un sistema automatizzato che è in grado di ripristinare il Server Virtuale su un'altra apparecchiatura fisica, situata in un secondo data center distante circa 300 metri.  
In più, è utilizzata una configurazione che usa pienamente la resilienza dello Storage KQI in modo da offrire integrità dei dati anche in caso di guasto a uno dei data center.  
Numero massimo di unità di calcolo ("core"): 4  
Disponibilità del servizio su base annua: 99,9995%  
Tempi di riaccensione stimato: entro 1 minuto

KQI assicura la disponibilità dei Server Virtuali della classe per la quale il Cliente ha espresso la propria opzione nell'offerta.

#### Limiti noti al ripristino

Il Cliente prende atto che il ripristino può essere rallentato dalle normali attività di controllo e verifica effettuate automaticamente dal sistema operativo installato, proprio come accade tipicamente su un server reale.

### 2.4 PORZIONE GARANTITA DELLE UNITA' DI CALCOLO VIRTUALI

Ad ogni unità di calcolo virtuale è associata una disponibilità che può assumere i seguenti valori: **Best effort, 25%, 50%, 75% ed è specificata nell'Ordine.**

Il sistema di virtualizzazione, in caso di mancanza di risorse di calcolo per tutti i Server Virtuali operativi, assicura a ciascuna unità di calcolo virtuale la percentuale stabilita, tranne che per le unità di calcolo con disponibilità "Best effort", alle quali viene attribuita l'eventuale capacità residua.

### 2.5 GESTIONE DEI SERVER VIRTUALI

La gestione dei Server Virtuali è affidata al Cliente che opererà tramite un accesso Internet remoto che acquisirà autonomamente, non essendo compreso nel presente servizio.

Il pannello di controllo del Server Virtuale che è accessibile tramite lo specifico URL disponibile nell'area infopoint KOLST.it e offre funzioni di riavvio, sospensione e spegnimento del server.

### 2.6 FIREWALL

KQI fornirà, se previsto dall'Ordine, l'uso di un software con semplici funzioni di firewall di rete.

Il firewall funziona in modalità "stateful" e prevede una configurazione basata su "tuple" del tipo:  
*indirizzo IP sorgente, indirizzo IP destinazione, porta sorgente, porta destinazione.*

La fornitura standard prevede l'accessibilità da Internet al Server Virtuale dei seguenti servizi: **ftp, ssh, smtp, http, pop, https, rdp**. Dal Server Virtuale a Internet non è previsto alcun filtro.

Il servizio include un massimo di 10 modifiche alla configurazione all'anno, a partire dalla Data Inizio Servizio del Server Virtuale. Il Cliente potrà richiedere modifiche alla configurazione tramite il servizio di assistenza (via web, email).  
Le richieste di modifica oltre a quelle incluse saranno tariffate secondo quanto riportato nell'area infopoint del sito Kolst.it.

#### Limiti noti

Il Cliente prende atto che il Firewall fornito è privo di funzioni dedicate alla rilevazione di virus, spam e di sistemi di prevenzione/rilevamento di attacchi via Internet. A questo scopo dovrà dotarsi autonomamente di soluzioni dedicate allo scopo.

### 2.7 RETI DI SERVER VIRTUALI

I Server Virtuali del Cliente possono essere connessi in reti locali. A questo scopo KQI configurerà il servizio affinché i Server Virtuali siano raggruppati in una rete locale alla quale siano assegnabili indirizzi IP privati scelti dal Cliente.

In linea generale, la configurazione è simile alla creazione di un "port group" su un'apparecchiatura switch.

Per costruire la propria rete, il Cliente assegnerà autonomamente gli indirizzi IP pubblici ricevuti in fase di attivazione alle schede di rete dei propri Server Virtuali tramite gli strumenti di gestione remoti previsti per il servizio.

In modo simile, sceglierà e assegnerà autonomamente gli indirizzi IP privati per la propria rete locale.

Il servizio include 10 modifiche l'anno a partire dalla Data Inizio Servizio del primo Server Virtuale incluso nella rete locale.

Le richieste di modifica oltre a quelle incluse saranno tariffate secondo quanto riportato nell'area infopoint del sito Kolst.it.  
*Limiti noti*

Il Cliente prende atto che in fase di attivazione KQI configurerà il gruppo di porte per i Server Virtuali secondo quanto indicato nell'offerta. Successivamente, inserimento e rimozione di un Server Virtuale nel gruppo di porte saranno svolti da KQI dietro richiesta del Cliente al servizio

### 2.8 CONNETTIVITA' IP

Il servizio prevede l'erogazione di banda Internet in modalità "flat", indipendente dal volume di dati trasmesso/ricevuto, tramite connessione ridondata ad un'infrastruttura di routing a 1Gb/s, con la velocità riportata nell'offerta accettata dal Cliente. Disponibilità della

connettività su base annua: **99,99%**.

Per la banda Internet, se specificato nell'Offerta, il servizio può essere erogato con una banda minima garantita, con le caratteristiche sopra riportate e una velocità di picco maggiore.

In questo caso il Cliente è avvisato che qualsiasi valutazione sul traffico Internet che può essere gestito deve essere effettuata considerando la banda minima garantita, poiché il picco è erogato in modalità "best effort".

## 2.9 INDIRIZZI IP PUBBLICI

Il servizio include l'assegnazione di indirizzi IP statici, pubblici, appartenenti all'intervallo d'indirizzi KQI, in accordo con le regole del RIPE (RFC2050), nelle quantità e alle tariffe riportate nell'Ordine. Il Cliente utilizzerà solo gli indirizzi IP statici e pubblici assegnati da KQI.

Al termine del servizio, gli indirizzi saranno riutilizzati da KQI.

## 2.10 SNAPSHOT

Se previsto nell'Ordine, KQI abiliterà il Cliente ad eseguire Snapshot del proprio Server Virtuale, tramite pannello di controllo.

La creazione di Snapshot e le eventuali attività di ripristino sono a cura del Cliente, che opererà tramite gli strumenti di gestione remoti previsti per il servizio.

L'opzione prevede la conservazione di un massimo di due Snapshot per ogni server virtuale

## 2.11 SISTEMI OPERATIVI

Il servizio prevede l'installazione, a cura di KQI, di un sistema operativo che KQI ha il diritto di cedere in uso a terzi.

Il tipo di sistema operativo installato è specificato nell'Ordine.

Il sistema operativo installato non è allineato di norma agli ultimi aggiornamenti disponibili. Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla verifica degli aggiornamenti e alla loro installazione.

KQI non effettua di norma installazioni complete "full install" del sistema operativo, per evitare che l'installazione di alcune opzioni non desiderate possa indebolire la sicurezza del sistema. Il Cliente, tramite gli strumenti di gestione remota previsti dal servizio, provvederà autonomamente all'installazione e aggiornamento delle componenti desiderate.

Una volta installato, la gestione del sistema operativo è a cura del Cliente.

Il Cliente si impegna ad utilizzare il sistema operativo nel rispetto della relativa licenza d'uso disponibile all'indirizzo <http://download.kqi.it/gimmedoc.asp?lFile=162&l=IT> di cui dichiara di aver preso visione.

Nel caso in cui quello scelto sia un sistema operativo Windows, il Cliente prende atto che la licenza prevede il diritto di Microsoft di effettuare delle verifiche del rispetto di quanto prescritto e di applicare delle sanzioni in caso di violazioni (Business and Services Agreement articolo 7 Verifying Compliance).

Qualora KQI dovesse subire tali sanzioni a causa di comportamenti non conformi posti in essere dal Cliente, quest'ultimo terrà indenne KQI rifondendole tutto quanto dovesse corrispondere a Microsoft per questa ragione e tutti gli eventuali costi e oneri, comprese le spese legali, sostenuti da KQI a causa di tali comportamenti e/o del relativo procedimento di sanzionamento.

## 2.12 CONFIGURAZIONE INIZIALE

Nel caso di fornitura di macchine virtuali con sistema operativo installato, sarà utilizzata la seguente configurazione:

- attivazione di un' unica utenza con privilegi di amministrazione
- servizio di accesso remoto abilitato.
- se richiesto: configurazione del firewall standard
- se richiesto: abilitazione agli snapshot

Il servizio di accesso remoto per sistemi operativi Linux sarà "SSH" e per i sistemi Windows sarà Terminal Server.

## 2.13 MODIFICHE RICHIESTE DAL CLIENTE

Nel corso della durata del contratto, il Cliente può richiedere la modifica delle seguenti componenti, nei tagli e alle condizioni previste da KQI, utilizzando l'interfaccia presente su [www.kolst.it](http://www.kolst.it):

- Memoria volatile (RAM)
- Memoria non volatile (dischi locali o storage)
- Numero di unità di calcolo virtuali
- Porzione garantita delle unità di calcolo
- Indirizzi IP
- Banda Internet
- Attivazione del backup
- Opzione Snapshot
- Passaggio da una classe all'altra, a parità di altre configurazioni senza riavviare il Server Virtuale.

KQI si riserva di accordare le modifiche richieste dal Cliente.

In caso positivo, KQI vi darà attuazione entro tre giorni dalla richiesta. In caso negativo, entro lo stesso termine, KQI comunicherà al Cliente di non poter soddisfare la richiesta.

Le modifiche sono parte integrante del contratto e sono quindi valide in vigenza dello stesso e per tutta la sua durata. Il Cliente prende, quindi, atto che al venir meno del contratto, KQI non è tenuta a fornire al Cliente alcunché.

## 2.14 MODIFICHE INTRODOTTE DA KQI

Poiché le tecnologie sottostanti ai sistemi di virtualizzazione sono in continua evoluzione, il Cliente prende atto che alcune tra le caratteristiche tecniche riportate in contratto potranno subire delle modifiche. KQI informerà via e-mail il Cliente delle modifiche effettuate.

KQI farà il possibile per mantenere la compatibilità dei sistemi modificati con la versione precedente alla modifica. Tuttavia, qualora le nuove caratteristiche del servizio impediscano di utilizzare le infrastrutture con modalità analoghe a quelle precedenti alle modifiche, il Cliente ha diritto di risolvere il contratto previa comunicazione per iscritto, senza che entrambe le parti nulla abbiano a pretendere.

## 2.15 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

KQI si riserva il diritto di sospendere il servizio nei seguenti casi:

- quando KQI rilevi un tentativo d'intrusione;
- quando KQI rilevi, anche attraverso segnalazioni di terzi, attività anomale da parte dei Server Virtuali del Cliente. Per attività anomale si intendono a titolo esemplificativo: l'invio di posta elettronica indesiderata (spam), tentativi di attacco o più in generale, altri comportamenti che a giudizio di KQI possano mettere a repentaglio i servizi di terzi e/o le prestazioni dell'infrastruttura KQI;
- quando, per ragioni imputabili al Cliente o a soggetti esterni, il servizio possa causare danno a terzi, a KQI e alla sua reputazione

Il servizio sarà sospeso fino a quando le cause non saranno rimosse. Il Cliente prende atto che per la sospensione del servizio per le cause sopradette nulla gli è dovuto.

## 2.16 SOFTWARE INSTALLATI DAL CLIENTE

Il Cliente ha il diritto di installare a propria cura sul Server Virtuale qualsiasi applicazione o dati di cui detenga regolare licenza o diritto d'uso, nel rispetto delle leggi vigenti.

In caso di guasto al Server Virtuale, il ripristino di dati e applicazioni è di norma a cura del Cliente, a meno di sottoscrizione dell'opzione "Back-up Centralizzato", nel qual caso saranno valide le regole e le caratteristiche dell'opzione specifica.

E' responsabilità del Cliente la verifica preventiva della compatibilità del software con il sistema operativo fornito da KQI.

## 2.17 SICUREZZA IN AMBIENTE CONDIVISO

Stante quanto indicato al punto 2.2 in materia di sicurezza fisica e di caratteristiche dei Server, KQI, tenendo conto che l'infrastruttura fisica utilizzata è condivisa, assicura le misure di sicurezza qui di seguito descritte.

### Sistemi operativi

I Server Virtuali insieme ai sistemi operativi installati, sono rilasciati al Cliente con un'utenza di amministrazione e una password. Le caratteristiche delle credenziali d'accesso sono determinate dal sistema operativo. Il Cliente è tenuto a modificare la password non appena ne entra in possesso, escludendo in questo modo KQI da qualsiasi operazione.

L'ambiente di virtualizzazione utilizzato garantisce la separazione tra i singoli Server Virtuali.

### Rete

I Server Virtuali singoli sono attestati su una rete locale condivisa (shared lan), per cui esiste un unico indirizzo di broadcast per tutti i Server Virtuali attestati sull'infrastruttura.

### Memorie di massa

Le memorie di massa utilizzate garantiscono l'isolamento tra i dati dei diversi Server Virtuali.

### Sistema di amministrazione della virtualizzazione

Il sistema di amministrazione dell'ambiente di virtualizzazione è protetto da firewall e accessibile solo ai tecnici KQI autorizzati.

### Localizzazione

Tutti i data center che ospitano l'infrastruttura fisica sono in Italia, a Milano, in via Caldera 21.

L'eventuale adozione di misure di sicurezza ulteriori rispetto a quelle sopradescritte spetta al Cliente.

## 2.18 CANCELLAZIONE DEI DATI AL TERMINE DEL SERVIZIO

KQI alla scadenza del contratto rimuoverà il Server Virtuale dalla propria infrastruttura e cancellerà quanto presente nelle Memorie di Massa e negli eventuali supporti di Back Up.

Il Cliente prende atto che tali operazioni vengono svolte entro due giorni lavorativi dalla scadenza del contratto. Spetta al Cliente effettuare i necessari salvataggi, copie e backup di dati e applicazioni.

## 3. LIVELLI DI SERVIZIO E CLAUSOLA PENALE

### 3.1 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

La disponibilità del servizio, indicata al punto 2.3, è calcolata su base annuale e al netto di eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria.

Dal calcolo dei tempi di disponibilità del servizio sono sempre escluse le tempistiche necessarie al riavvio del sistema operativo compresi eventuali malfunzionamenti che ne compromettano il corretto funzionamento.

Dal calcolo delle disponibilità sono altresì esclusi i tempi tecnici necessari al riavvio delle singole applicazioni installate dal Cliente ed eventuali malfunzionamenti delle stesse.

Nel caso di rallentamenti delle prestazioni di rete o di calcolo, il servizio si considera comunque disponibile

Nel caso in cui la disponibilità di cui sopra risulti su base annuale inferiore ai livelli indicati al punto 2.3, KQI, a titolo di penale ai sensi dell'art. 1382 c.c., riconoscerà al Cliente la facoltà di rinnovare il contratto per l'anno successivo con una riduzione dei corrispettivi pari a quanto dovuto dal Cliente per un canone mensile nell'anno precedente. Resta inteso che nulla sarà dovuto al Cliente per il risarcimento di ogni eventuale ulteriore danno.

La penale sarà applicata a seguito dell'invio da parte del Cliente, tramite trouble ticket o e.mail, della richiesta corredata dalle informazioni relative alla durata di indisponibilità del servizio che saranno verificate da KQI con i dati in proprio possesso. In caso di esito positivo della verifica, KQI informerà il Cliente del suo diritto a rinnovare il contratto per l'anno successivo con la riduzione sopraddetta.

## 4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1 PROCEDURA DI RILASCIO DEL SERVIZIO

Il servizio sarà erogato a seguito della ricezione dell'Ordine.

A servizio rilasciato KQI comunicherà al Cliente:

- Indirizzi IP richiesti dal Cliente
- Userid e password del sistema operativo, che il Cliente dovrà cambiare al primo utilizzo.

L'invio delle suddette informazioni coincide con la data di inizio di servizio.

Il tempo di rilascio massimo del servizio è di **3gg** lavorativi dall'ordine.

In caso di mancata attivazione entro tale termine, il Cliente ha diritto di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta, senza nulla dovere a KQI.

## 5. ASSISTENZA

### 5.1 ASSISTENZA BASE

Il servizio include assistenza telefonica e via e-mail effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti.

L'assistenza attiva dalle **09:00 alle 19:00 dei Giorni Lavorativi**, ed è raggiungibile ai seguenti recapiti email: support@kpnqwest.it.

Si definisce assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio, per quanto concerne i seguenti elementi:

- Raggiungibilità del Server Virtuale da Internet tramite lo strumento di gestione previsto dal servizio, in stato "Acceso".
- Corretto instradamento da Internet degli indirizzi IP pubblici assegnati alle schede di rete dei Server Virtuali
- Modifica delle regole del Firewall, se presente
- Modifica della configurazione dei gruppi di porte per reti locali di server virtuali, se presente.
- reinstallazione completa del Server Virtuale con perdita dei dati e delle configurazioni precedentemente effettuate in caso di blocco completo del sistema, per un massimo di 3 operazioni l'anno a partire dalla Data Inizio Servizio del Server Virtuale. Altre reinstallazioni saranno fatturate in base alle tariffe riportate su kolst.it;

Per la gestione dei problemi segnalati dal Cliente e del processo di soluzione, è operativo un sistema elettronico di gestione dei guasti (trouble ticketing system).

La gestione di un guasto segnalato dal Cliente o individuato da KQI comporta l'introduzione di una registrazione nel sistema elettronico

di gestione dei guasti.

## 5.2 ASSISTENZA 24H

Se previsto dall'Ordine, KQI offre al Cliente un servizio di assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con le seguenti caratteristiche:

- attivo al di fuori della finestra di disponibilità dell'Help Desk; qualunque chiamata durante le finestre di disponibilità dell'Help Desk potrà essere rifiutata.
- raggiungibile a un numero di telefono mobile, comunicato in fase d'attivazione; il numero telefonico è condiviso da tutti i Clienti abilitati al servizio; i costi telefonici sono a carico del Cliente.
- operativo per la soluzione di problemi bloccanti, cioè che impediscano la fruizione del servizio per gli elementi sotto la responsabilità diretta di KQI. La presa in carico di un problema bloccante è immediata. La risoluzione di problemi bloccanti che non rivestano carattere d'urgenza potrà essere rinviata alla finestra di disponibilità dell'Help Desk, soprattutto se in concomitanza con problemi di più Clienti. In particolare, a sistema funzionante, il riavvio da remoto deve essere effettuato dal Cliente.

## 6. MANUTENZIONE

### 6.1 MANUTENZIONE ORDINARIA

La manutenzione ordinaria sulle componenti dell'infrastruttura di servizio è effettuata normalmente tra le 22:00 e le 02:00 ed i relativi interventi sono notificati in anticipo.

Eventuali interventi di manutenzione urgente per risolvere problemi che possono degradare le prestazioni del servizio saranno notificati nel più breve tempo possibile, mantenendo il Cliente informato sul processo di soluzione.

## 7. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, DURATA E RINNOVO

### 7.1 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si conclude con l'adesione all'Ordine disponibile sul sito mediante click sull'apposita icona.

### 7.2 DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO TACITO

Il contratto ha la durata indicata nell'Ordine.

Alla scadenza il servizio sarà tacitamente rinnovato per lo stesso periodo a meno che il Cliente dia comunicazione a KQI dell'intenzione di recedere dal contratto tramite l'apposita interfaccia presente nell'Area Clienti di Kolst.it oppure mediante raccomandata A/R entro 15 giorni dalla data di scadenza. Resta salvo quanto indicato all'art. 8.3.

Qualora durante la vigenza del contratto, si introducano le modifiche di cui all'art. 2.14, il rinnovo tacito dello stesso comprenderà tutte le condizioni che tali modifiche comportano, compresi i prezzi delle componenti secondo i tagli modificati come risultano nell'apposita pagina del sito.

## 8. PREZZI, MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

### 8.1 DEFINIZIONE DEI PREZZI

Il prezzo di fornitura del servizio è indicato nell'Ordine. Qualora durante la vigenza del contratto, si introducano le modifiche di cui all'art. 2.14, il prezzo aumenterà secondo le indicazioni fornite nell'apposita interfaccia del sito.

### 8.2 MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento viene effettuato mediante Carta di Credito alle seguenti modalità. Il Cliente fornisce all'adesione dell'Ordine o alla richiesta di eventuali modifiche di cui all'art. 2.14 le informazioni relative alla propria carta di credito. KQI provvede in prima istanza alla verifica della disponibilità della cifra e, solo una volta effettuata l'attivazione del servizio o la sua modifica, all'addebito sulla carta.

Con il consenso del Cliente, le informazioni relative alla carta di credito potranno essere conservate da KQI in un archivio crittografato per poter effettuare l'addebito al rinnovo del contratto.

### 8.3 VARIAZIONE DEI PREZZI

KQI si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto via posta ordinaria, fax, o via e-mail.

Le nuove tariffe saranno applicate dalla data di rinnovo del contratto sempre che il preavviso scritto sia giunto 15 giorni prima della scadenza.

In caso contrario le nuove tariffe si applicheranno con il rinnovo successivo.

E' diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, dando disdetta alle condizioni e nei termini previsti dall'art. 7.2.

## 9 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE E CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

### 9.1 INTRUSIONI VIA INTERNET

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva KQI da ogni responsabilità in merito.

Il Cliente prende atto che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi.

Nel caso in cui KQI rilevi un tentativo d'intrusione, potrà interrompere il servizio fino a quando il Cliente non provvederà ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

Al ripetersi di tali eventi KQI si riserva il diritto di risolvere il contratto previa comunicazione per iscritto, senza che nulla sia dovuto al Cliente e fatto salvo il diritto di KQI di chiedere il risarcimento di ogni eventuale danno

### 9.2 ATTIVITÀ CHE DEGRADANO IL SERVIZIO O RECANO DANNI A TERZI

KQI si riserva il diritto di sospendere immediatamente il servizio quando:

- per ragioni imputabili al Cliente o a soggetti esterni, possa causare danno a terzi, a KQI e alla sua reputazione;
- KQI rilevi, anche attraverso segnalazioni di terzi, attività anomale da parte dei Server Virtuali del Cliente. Per attività anomale si intendono a titolo esemplificativo: l'invio di posta elettronica indesiderata (spam), tentativi di attacco o pi in generale, altri comportamenti che a giudizio di KQI possano mettere a repentaglio i servizi di terzi e/o le prestazioni dell'infrastruttura KQI.

Il servizio sarà sospeso fino a quando le cause non saranno rimosse. Al ripetersi di tali eventi KQI si riserva il diritto di risolvere il contratto previa comunicazione per iscritto, senza che nulla sia dovuto al Cliente e fatto salvo il diritto di KQI di chiedere il risarcimento di ogni eventuale danno subito.

### 9.3 CONTENUTI

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione. Il Cliente solleva KQI da responsabilità di carattere amministrativo,

civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non forniti da KQI.

#### 9.4 CAMBIO PASSWORD

Il Cliente deve cambiare la password ricevuta entro un giorno dalla ricezione.

In assenza del cambio password, KQI declina ogni responsabilità in merito alla protezione dei dati personali e ogni conseguenza derivante da accessi non desiderati.

#### 9.5 BACKUP

Il Cliente è tenuto a conservare a propria cura e spese una copia dei dati e delle applicazioni da utilizzare in caso di guasto al server virtuale.

#### 9.6 FIREWALL

In assenza dell'opzione Firewall, il Cliente è avvisato che in seguito all'assegnazione degli IP pubblici alle schede di rete, il sistema operativo è potenzialmente soggetto ad attacchi e tentativi di intrusione. In questo caso, il Cliente dovrà provvedere all'installazione di opportune protezioni a propria cura e spese.

### 10 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

#### 10.1 INFORMATIVA PRIVACY

##### Finalità del trattamento

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Cliente che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi di web-hosting e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione;
- gestione e assistenza tecnica;
- fatturazione;
- recupero e cessione del credito, prevenzione frodi;
- adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie;
- elaborazione di statistiche;
- rilevazione del grado di soddisfazione del cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi di KQI, anche via e.mail o fax.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto può determinare l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

##### Trattamento dei dati

I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori di KQI che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali.

##### Comunicazione dei dati a terzi

I dati sono comunicati a:

- soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto;
- enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria;
- soggetti terzi a cui KQI affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti;
- soggetti terzi a cui KQI potrebbe cedere il credito.

##### Protezione delle comunicazioni

Nell'ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante, possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti

si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l'adozione di aggiornati sistemi di protezione.

##### Diritti dell'interessato

Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 della d.lgs. 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

##### Titolare e Responsabili

Titolare dei trattamenti è KQI – via Leopardi 9 20123 Milano. L'elenco aggiornato dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto a [info@kpnqwest.it](mailto:info@kpnqwest.it) a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.

#### 10.2 TITOLARITA' DEI TRATTAMENTI SUI DATI PERSONALI EFFETTUATI RICORRENDO AL SERVIZIO OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO

La titolarità dei trattamenti sui dati personali trattati ricorrendo al servizio oggetto del presente contratto è del Cliente che vi provvede nel rispetto della disciplina a protezione dei dati personali.

Le attività svolte da KQI per la gestione del servizio e per la protezione dei sistemi non comportano alcun trattamento dei suddetti dati che rimangono nella totale disponibilità del Cliente. Ciò ad eccezione del servizio di back up per il quale KQI è nominata responsabile del trattamento, con il seguente incarico che si considera conferito dal Cliente solo se quest'ultimo ha aderito al servizio in questione.

#### 10.3 NOMINA DI KQI QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO PER IL SERVIZIO DI BACKUP

Premesso

- che, in base al decreto legislativo 196/03, il Titolare dei trattamenti dei dati personali può proporre una persona fisica, una persona giuridica, una pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione o organismo al trattamento di tali dati;
- che il Responsabile, se designato, deve essere nominato tra soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- che il Cliente è Titolare dei trattamenti sui dati personali che effettua ricorrendo al servizio oggetto del presente contratto;
- che in adempimento del presente contratto il Titolare affida a KQI il servizio di back-up che comporta anche il trattamento dei dati personali;
- che in ragione di ciò, il Titolare intende nominare KQI Responsabile esterno del trattamento;
- che il Responsabile deve procedere al trattamento secondo le istruzioni impartite dal Titolare specificate per iscritto in modo analitico;
- che, in base al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27.11.2008, modificato dal provvedimento del 25.06.2009 riguardante le funzioni di Amministratore di Sistema, il Titolare è tenuto ad adottare misure ed accorgimenti per regolamentare l'attività di tale soggetto;
- che KQI svolge per conto del Titolare, nell'ambito del servizio di back-up, la funzione di Amministratore di Sistema;
- che per tale ragione, il Titolare intende attribuire a KQI anche la qualifica di amministratore di sistema per quanto attiene alle funzioni che quest'ultima svolge. Il Titolare valuta, infatti, che KQI fornisca idonea garanzia, grazie alla sua esperienza, capacità e affidabilità, del rispetto delle disposizioni previste dalla legge e dai provvedimenti del Garante;
- che è intenzione del Titolare consentire l'accesso sia al Responsabile che agli incaricati di trattamento per i soli dati personali la cui conoscenza è necessaria per adempiere ai compiti loro attribuiti.

Tutto ciò premesso,

il Cliente, quale Titolare dei trattamenti cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità del trattamento dei dati

personali, designa KQI quale Responsabile dei trattamenti affidandole, limitatamente alle attività che le sono attribuite, anche il compito di Amministratore di Sistema.

Quale Responsabile e Amministratore di Sistema, KQI dovrà attenersi alle seguenti istruzioni:

- eseguire i trattamenti funzionali all'esecuzione delle attività inerenti al servizio richiesto.
- non comunicare a terzi in alcun modo, se non nei casi espressamente previsti, e non utilizzare per altri fini i dati personali di cui dovesse venire a conoscenza e comunque mantenere la più completa riservatezza sui dati trattati e sulle tipologie di trattamento effettuate. Tali obblighi sono da considerarsi pienamente vigenti anche nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- attribuire le credenziali di autenticazione per l'utilizzo degli strumenti elettronici secondo quanto disposto in contratto;
- adottare adeguate misure per impedire l'accesso non autorizzato ai sistemi, la distruzione o perdita dei dati, il trattamento non consentito e non conforme alle finalità per cui i dati sono stati raccolti;
- redigere il Documento Programmatico sulla Sicurezza consentendone la visione per la parte che attiene alla gestione dei dati del Cliente;
- nominare gli incaricati di trattamento, definire per iscritto le istruzioni in merito al trattamento dei dati e vigilare sulla loro puntuale applicazione. In particolare, dovrà prescrivere che essi abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere ai compiti loro assegnati per l'erogazione dei servizi richiesti;
- tenere l'elenco dettagliato delle persone fisiche incaricate che operano con i privilegi degli amministratori di sistema;
- registrare gli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema, attivando il log degli accessi al server, ivi compresi i tentativi di accesso che hanno avuto successo e quelli che sono stati bloccati;
- conservare i log di accesso in modo inalterabile sui sistemi, e periodicamente salvarli su copia di backup. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per 6 mesi;
- svolgere con cadenza almeno annuale l'attività di verifica sull'operato delle persone fisiche che operano con i privilegi degli amministratori di sistema;
- verificare periodicamente l'adeguatezza delle misure di sicurezza, valutando se mutamenti all'attività di trattamento e alla tipologia di dati trattati non determinino l'adozione di misure di sicurezza diverse e più adeguate.

Resta inteso che il Responsabile dovrà svolgere l'attività suddetta con la massima diligenza, informando il Titolare qualora sorgesse la necessità di trattamenti sui dati personali diversi ed eccezionali rispetto a quelli normalmente eseguiti.

Resta parimenti inteso che il Responsabile assume il ruolo di Amministratore di Sistema solo per quanto attiene alle funzioni che esercita in esecuzione del contratto. In tutti gli altri contesti, tale funzione rimane di competenza del Titolare.