

1. DEFINIZIONI

KQI

La persona giuridica KPNQwest Italia Srl

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.

Data Centre

Sala dati di proprietà di KQI dedicata all'erogazione di servizi di Housing e Hosting.

Applicazione Internet

Applicazione che utilizza il protocollo http, ad esempio un "browser Internet", o il protocollo ftp.

Upload

Attività tramite la quale il Cliente trasferisce i propri dati, programmi o database sui server KQI dedicati al servizio allo scopo di renderli disponibili ad altri attraverso Applicazioni Internet. Avviene tramite le procedure o tramite programmi specifici accessibili via Internet resi disponibili da KQI.

Database

Archivio elettronico, o "file" nei seguenti formati, compatibili con l'architettura del servizio:

- Microsoft SQL
- Microsoft Access (.mdb)
- MySQL

Programmi

Software scritto nei seguenti linguaggi, compatibili con l'architettura del servizio.

- ASP
- PHP

Web Server

Apparecchiatura dedicata alla pubblicazione di dati e Programmi e di Database in formato Microsoft Access.

Database Server

Apparecchiatura dedicata alla pubblicazione di Database in formato Microsoft SQL e MySQL.

Help desk

Servizio d'assistenza di primo livello erogato da KQI

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.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 GENERALITÀ

KQI offre al Cliente un'infrastruttura condivisa per rendere disponibili Applicazioni Internet:

- informazioni statiche, rese disponibili a cura del Cliente tramite Upload;
- informazioni dinamiche, generate da Programmi creati a cura del Cliente e resi disponibili a cura del Cliente tramite Upload.
- Database, accessibili da Programmi creati dal Cliente, resi disponibili tramite Upload.

I servizi di Web Hosting sono forniti con le caratteristiche specifiche descritte nel presente documento.

Le versioni specifiche dei formati Database, dei linguaggi supportati e altre informazioni specifiche sono descritti nella sezione infopoint del sito internet www.kolst.it.

2.2 INFRASTRUTTURA: DATA CENTRE

I servizi di Web Hosting sono basati sulla seguente infrastruttura, che potrà essere modificata a discrezione di KQI, per realizzare ottimizzazioni e miglioramenti di servizio, senza alcun avviso al Cliente, tranne nei casi di possibile interruzione di servizio.

I servizi di Web Hosting sono ospitati nel Caldera Data Centre, di proprietà di KQI, situato a Milano, in via Caldera 21, con le seguenti caratteristiche:

Sicurezza:

- Accesso al complesso di via Caldera sorvegliato e presenza di personale di sorveglianza interno con copertura 24Hx365
- Procedure d'accesso e di registrazione nominali per tutte le operazioni svolte all'interno.

Prevenzione incendi:

- Sistema elettronico di rilevazione incendi;
- Sistema a gas inerte per l'estinzione d'incendi.
- Sistema di protezione da scariche elettriche.
- Sistema protezione da fulmini.
- Assenza di condutture idriche all'interno dell'edificio

Alimentazione elettrica

- Punto d'attestazione Enel indipendente in media tensione a 23.000V.
- Doppie unità d'alimentazione separate.
- Impianto di trasformazione a 220V e -48V.
- Doppio sistema UPS.
- Generatore Diesel per gestire le interruzioni prolungate di energia elettrica.

Condizionamento

- Temperatura e umidità rigidamente controllate per assicurare condizioni stabili alle apparecchiature installate.
- Impianto di ventilazione dotato di filtri anti polvere/anti polline.

Architettura

- Superficie utile superiore a 500 mq.
- Locazione rialzata dal terreno.
- Motore Diesel e serbatoi di carburante collocati all'esterno dell'edificio.
- Assenza di finestre su tutto il perimetro del Data Centre.

Connettività

- Connessione diretta in Gb Ethernet al MIX di Milano.
- Connessioni ridondanti a primari carrier internazionali.

2.3 INFRASTRUTTURA: HARDWARE E SOFTWARE

I servizi di Web Hosting sono basati sulla seguente infrastruttura hardware e software. Gli elementi dell'infrastruttura potranno essere modificati a discrezione di KQI, per realizzare ottimizzazioni e miglioramenti del servizio, senza alcun avviso al Cliente tranne nei casi di possibile interruzione di servizio.

Hardware

- Server ospitati in rack, chiusi con serratura su entrambi i lati, le cui chiavi sono custodite dal personale interno al Data Centre.

Connettività Internet

Doppia connessione LAN a 1Gb/s a doppia infrastruttura di "switching", per i Web Server con:

- Doppia connessione a MIX in Gb Ethernet
- Connessioni internazionali a doppio carrier ad alta velocità

Sistema di backup

- Connessione a LAN di backup separata
- Connessione a sistema di backup a nastro

Sistemi operativi/Software

Web Server Windows

- Microsoft Windows Server 2008R2.
- Plesk Panel 10.
- Internet Information Server con supporto .NET, ASP.
- Microsoft SQL Server 2008

Web Server Linux

- Linux CentOS 5 con supporto PHP.
- Plesk Panel 10
- Apache con supporto PHP
- MySQL 5

Affidabilità

I web server KPNQwest Italia sono parte di un'infrastruttura virtualizzata configurata come cluster VMWare per garantire la massima affidabilità del servizio. Infatti in caso di guasto hardware di un server, il servizio verrà ripristinato automaticamente sui server attivi grazie alla configurazione di High Availability.

Protezione

KQI utilizza una configurazione dei propri server adatta a proteggere gli stessi da intrusioni non autorizzate e provvede agli aggiornamenti software resi disponibili dai produttori/reperibili in rete necessari ad aumentare la sicurezza dei sistemi.

L'infrastruttura prevede inoltre la presenza di firewall dotati di Intrusion Prevention.

2.4 PANNELLO DI CONTROLLO

Il servizio include l'erogazione di un sistema di controllo per l'amministrazione e la gestione dei principali parametri tecnici del servizio.

L'elenco delle principali funzioni di controllo disponibili nel pannello di controllo sono riportate nell'area infopoint del sito www.kolst.it.

L'accesso al pannello di controllo è protetto da autenticazione, tramite user-id e password e protocollo cifrato https.

2.5 CARATTERISTICHE DEI DATI IDENTIFICATIVI D'ACCESSO

Al Cliente saranno fornite coppie di identificativi, di seguito Userid e Password, per l'accesso al sistema di controllo e alle relative funzioni e al caricamento di dati e programmi.

Sarà cura del Cliente provvedere a sostituire la password fornita dopo il primo accesso al sistema di controllo.

Il Cliente è altresì responsabile per lo smarrimento delle credenziali di accesso e per la relativa sicurezza.

2.6 SPAZIO DISCO DEDICATO A DATI E PROGRAMMI

Per tutta la durata del contratto sarà fornita la quantità di spazio disco su una tra le tipologie di Web Server disponibili (Linux o Windows), definita nell'Ordine.

Lo spazio è a disposizione del Cliente per ospitare dati e Programmi compatibili con le caratteristiche specifiche dei sistemi operativi e software forniti da KQI.

2.7 STATISTICHE E LOG

Il servizio include un sistema di Statistiche basato sull'analisi dei dati contenuti nei file di Log.

Il dati statistici possono essere consultati direttamente tramite il sistema di amministrazione.

Il sistema riporta le statistiche aggregate d'accesso per l'anno solare corrente, fino a dicembre incluso, e le statistiche specifiche per il mese corrente e precedente.

2.8 FILE DI LOG

L'infrastruttura registra automaticamente i file di Log che sono archiviati direttamente in una specifica cartella, nella directory principale del servizio dedicato al Cliente.

I file di Log concorrono all'occupazione complessiva dello spazio disco assegnato al Cliente.

Nell'area infopoint del sito internet www.kolst.it sono disponibili informazioni di dettaglio per la cancellazione e al gestione di tali file da parte del Cliente. Il Cliente è responsabile per la corretta gestione dei file di Log.

Per ragioni di sicurezza KQI provvederà ad eliminare automaticamente, dallo spazio disco assegnato al Cliente, i file di Log con data di generazione superiore ai 12 (dodici) mesi.

2.9 ACCESSO PER IL CARICAMENTO DI DATI E PROGRAMMI

Le principali operazioni di caricamento di dati e programmi possono essere svolte direttamente tramite il sistema di controllo.

E' possibile altresì accedere al servizio per le principali operazioni di caricamento di dati e programmi, tramite protocollo FTP.

Tramite sistema di controllo è possibile attivare un numero limitato di account FTP, la quantità di account attivabile è definita nell'Ordine.

I principali parametri di accesso tramite protocollo FTP sono riportati nell'area Infopoint del sito www.kolst.it.

2.10 CARATTERISTICHE DEI DATABASE E DEL DATABASE SERVER

- Per ragioni di sicurezza sono esclusi:
 - l'accesso alle porte Internet di servizio del Database Server
 - l'accesso al Database Server tramite software SQL Server Client Management Console o altri software che consentano l'accesso diretto ai Database.

2.11 CONNETTIVITÀ INTERNET

Il servizio include l'erogazione di connettività Internet nazionale e internazionale dedicata al 100%, con volume di dati illimitato, alla velocità specificata nell'Ordine.

2.12 NOMI DOMINIO

Il Cliente può richiedere il servizio di registrazione o trasferimento di uno o più domini, non incluso nel servizio nel servizio principale, per associarli al proprio sito Web.

2.13 SISTEMA DI BACK-UP

Il servizio include il back-up giornaliero dei contenuti dei dati, Programmi e Database ospitati sui Web Server e Database Server.

Orari e procedure di back-up sono decise da KQI in base alle proprie esigenze operative.

Lo scopo del back-up giornaliero è il ripristino dei contenuti in caso di problemi o guasti che abbiano impatto sull'intero servizio, perciò il ripristino sarà effettuato da KQI solo in tali casi.

Il recupero ad hoc di documenti del Cliente, al giorno precedente la richiesta, sarà fatturato alle tariffe riportate sul sito internet www.kolst.it.

2.14 GESTIONE DEI PROGRAMMI

Qualora, a propria discrezione e in qualsiasi momento, KQI rilevi che il codice ospitato possa causare carico eccessivo sui server e degradarne le prestazioni, oppure che possa recare danno ad altri Clienti o ad altri utenti Internet, KQI:

- o disabiliterà il Programma oppure, a propria discrezione, metterà in pratica qualsiasi misura cautelativa incluse misure che possono ridurre le prestazioni reali o presunte del Programma.
 - o invierà comunicazione via e-mail al Cliente comunicando l'avvenuta disabilitazione e, se possibile, una breve descrizione del problema rilevato.
 - o sostituirà l'applicazione con il documento in formato "html" denominato Error.htm, se reso disponibile dal Cliente tramite Upload o con un proprio documento "html", nella forma decisa da KQI, negli altri casi.
- Il ripristino della funzionalità del Programma è a carico del Cliente.
 - 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.

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 PROCEDURA DI RILASCIO DEL SERVIZIO

- Il servizio sarà erogato a seguito della ricezione dell'Ordine.
- A servizio attivato, KQI comunicherà al Cliente le coppie di Userid e Password e le altre informazioni specifiche per l'uso del servizio.
- L'invio delle suddette informazioni coincide con la data di inizio di fatturazione dello stesso.

3.2 TEMPI MASSIMI D'ATTIVAZIONE

I tempi massimi d'attivazione del servizio sono di 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'Ordine.

Qualora al servizio principale sia abbinato un servizio di trasferimento o registrazione di uno o più Nomi dominio, l'erogazione del servizio sarà posticipata al momento in cui le operazioni di registrazione o trasferimento del Nome Dominio saranno completate.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

4.1 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO E CLAUSOLA PENALE

La disponibilità del servizio relativa ai server, alle applicazioni che erogano il servizio e alla banda internet è fissata al 99,99% del tempo di connessione calcolato su base annuale e al netto di eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria.

Nel caso in cui la disponibilità di cui sopra risulti su base annuale inferiore al 99% del tempo di connessione, 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 a titolo gratuito. 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 a titolo gratuito.

4.2 TEMPI DI RIPRISTINO

- In seguito a guasti alla rete e alle macchine KQI produrrà il massimo impegno per assicurare al Cliente i livelli di servizio definiti.
- Per quanto riguarda il ripristino dei dati in caso di guasti ai server, è garantito il ripristino dei dati al giorno precedente il guasto.

5. ASSISTENZA

5.1 DEFINIZIONE

Il servizio include assistenza via web e via e-mail nelle finestre di disponibilità dell'Help Desk con le modalità indicate sul sito, per la risoluzione di problemi che impediscono l'accesso al servizio.

Si definisce assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio, per quanto concerne strettamente gli elementi di responsabilità di KQI.

L'assistenza non include l'attività di consulenza, in particolare la consulenza relativa ai Programmi, anche a seguito all'eventuale disabilitazione degli stessi, a causa degli eventi descritti al paragrafo "Gestione Programmi".

5.2 TROUBLE TICKETING SYSTEM

- Per la gestione dei problemi segnalati dal Cliente e del processo di soluzione, KQI utilizza un sistema elettronico di gestione dei guasti (trouble ticketing system).
- La gestione di un guasto segnalato dal Cliente o individuato da KQI implica l'introduzione di una registrazione nel sistema elettronico di gestione dei guasti.
- L'autorizzazione alla chiusura di un guasto, ovvero la dichiarazione che il problema è stato risolto, avviene solo in seguito ad autorizzazione da parte del Cliente.

6. MANUTENZIONE

6.1 MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA RETE

- La manutenzione ordinaria sulle componenti di rete è effettuata normalmente dalle 5:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle 2:00 alle 8:00 della domenica ed i relativi interventi sono comunicati in anticipo al Cliente.
- 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.
- La notifica della manutenzione esclude l'applicazione di eventuali livelli di servizio.

6.2 MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SERVIZIO

- La manutenzione ordinaria sui web server e le principali componenti dell'infrastruttura: dal lunedì al venerdì, tra le 22:00 e le 06:00 del mattino.
- Allo scopo di mantenere aggiornati i sistemi operativi dal punto di vista della sicurezza, il servizio prevede delle finestre di manutenzione ordinaria aggiuntiva, durante le quali KPNQwest Italia potrà effettuare il riavvio delle apparecchiature con un'interruzione stimata di circa cinque minuti.

6.3 AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE E DEI LINGUAGGI DI PROGRAMMAZIONE

KQI avrà cura di aggiornare costantemente il servizio alle versioni software più recenti, ritenute affidabili da parte del personale tecnico KQI.

Qualora il personale tecnico KQI ritenga che l'aggiornamento possa potenzialmente compromettere gli applicativi del Cliente, provvederà a comunicare con 15 (quindici giorni solari) di anticipo entità e termini dell'aggiornamento stesso.

7. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, DURATA E RINNOVO TACITO

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 TACITO RINNOVO

Il contratto ha la durata indicata nell'Ordine.

Alla scadenza il servizio sarà tacitamente rinnovato di anno in anno a meno che la Parte comunichi all'altra entro 60 giorni dalla data di scadenza l'intenzione di recedere dal contratto. Resta salvo quanto indicato all'art. 8.3.

8. PREZZI, MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

8.1 DEFINIZIONE DEI PREZZI

Il prezzo di fornitura del servizio è indicato nell'Ordine.

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 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, 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 di modificare i prezzi dei servizi con preavviso scritto, di almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto, trasmesso via posta elettronica.

Le nuove tariffe sono applicate dalla data di rinnovo del contratto per la sua durata.

Il Cliente può rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, notificando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica.

9. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

9.1 CONTROLLO DELLE VERSIONI

Il Cliente avrà cura di verificare la compatibilità tra le versioni dei formati Database e dei linguaggi di programmazione supportati e le proprie esigenze applicative.

Le versioni e i principali linguaggi di programmazione supportati sono riportati nell'area infopoint del sito www.kolst.it.

9.2 BACK-UP DEI PROPRI DATI

Il Cliente assume la responsabilità di mantenere una copia aggiornata dei dati e Programmi ospitati dal servizio presso la propria sede e solleva KQI da ogni responsabilità diretta o indiretta in merito alla perdita o al danneggiamento.

9.3 AUTORIZZAZIONE ALLA MODIFICA DEI DATI

Il Cliente autorizza KQI ad intervenire sui propri Dati e Programmi per lo svolgimento delle operazioni previste dal paragrafo "Gestione Programmi".

9.4 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

- Il Cliente prende atto che il servizio è erogato su apparecchiature e sistemi condivisi tra più clienti e che sui sistemi sono installati Programmi sviluppati dai clienti stessi sulla cui funzionalità e prestazioni KQI non effettua alcun controllo preventivo.
- Il Cliente solleva KQI da ogni responsabilità per danno diretto o indiretto derivante dal mancato funzionamento dei Programmi e/o del servizio quando esso sia dovuto:
 - al comportamento di Programmi sviluppati dai clienti;
 - alla disattivazione dei Programmi del Cliente che degradano le prestazioni del servizio, come descritto all'art. 2.11
- KQI non è responsabile per danni prodotti da attacchi hacker che sfruttano le vulnerabilità delle applicazioni o dei programmi creati, gestiti o implementati dal Cliente.

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 dei programmi 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.

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 a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.

10.2 NOMINA DI KQI QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO E AMMINISTRATORE DI SISTEMA

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 per lo svolgimento della propria attività;
- che in adempimento del presente contratto il Titolare affida a KQI lo svolgimento di attività che comportano 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 delle competenze che le sono attribuite in contratto, 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;
- gestire i file di Log come specificato in contratto;
- 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.

10.3 DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ

KQI attesta la conformità delle misure di sicurezza adottate a protezione dei dati personali, dei cui trattamenti il Cliente è titolare, al Disciplinare tecnico di cui all'Allegato B del d.lgs. 196/03.

In particolare KQI adotta in conformità al Disciplinare tecnico:

- un sistema di autenticazione informatica e di autorizzazione;
- misure contro il rischio di accesso abusivo, di intrusione e dell'azione di programmi di cui all'art. 615-quinquies del codice penale, tenendole aggiornate;
- modalità di aggiornamento periodico dei programmi volti a prevenire la vulnerabilità degli strumenti elettronici e a correggerne i difetti;
- sistemi di backup e di ripristino dei dati.