

**Condizioni Particolari di Contratto
Servizio di Housing e Co-Location**

TRA

Unidata S.p.A.

con sede in via Portuense, 1555 - 00148 - Roma

Cod. Fiscale, P.IVA e R.I. n. 06187081002

in persona del suo legale rappresentante

(di seguito "Unidata")

E

Il Cliente

(così come individuato alla pag. 1 delle Condizioni Generali di Contratto)

FAC SIMILE

ART. 1 Oggetto del Contratto

1.1. Le presenti Condizioni Particolari di Contratto, unitamente alla ulteriore documentazione contrattuale prevista all'art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto, definiscono le modalità ed i termini secondo i quali la Unidata assicura al Cliente, la fruizione dei servizi di Housing e/o Co-Location ed eventualmente altri aggiuntivi e correlati specificatamente dettagliati nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale e riportati nella Sezione 1 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 2 Documentazione contrattuale (Contratto)

2.1. La documentazione contrattuale (Contratto) è quella specificatamente indicata nell'art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 3 Durata del Contratto e Diritto di recesso

3.1. La durata del presente Contratto è quella riportata nella Sez.2 delle Condizioni Generali di Contratto relativamente ai singoli Servizi richiesti dal Cliente.

3.2. Il Cliente prende atto ed accetta quanto specificatamente previsto dall'art. 4.3 delle Condizioni Generali di Contratto in caso di richiesta di recesso anticipato dal Contratto. E' fatta salva per le Parti la facoltà di concordare, ai sensi del successivo art. 14, diverse condizioni di recesso contrattuale.

ART. 4 Caratteristiche tecniche

4.1. Il **Servizio di Housing** consiste nell'allocazione, di uno o più server di tipo rack mounted di proprietà del Cliente, di dimensione (c.d. unità) pari a quanto riportato dal Cliente nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale, nei rack di proprietà Unidata presenti nei locali dell'IDC (Internet Data Center) Unidata.

4.2. Il **Servizio di Co-Location** consiste nella messa a disposizione del Cliente di una area (c.d. Rack) le all'interno dei locali dell'IDC (Internet Data Center) Unidata di dimensioni pari a quanto specificatamente risultante nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale, ove allocare uno o più rack o una o più apparecchiature (di rete o di diversa natura) di proprietà del Cliente.

4.3. I servizi di Housing e di Co-Location, forniti dalla Unidata al Cliente, ove compatibile con il tipo di servizio comprendono la fruizione delle **facilities management** proprie degli IDC Unidata, ovvero

- Allacciamento e fornitura di alimentazione elettrica
- Sistemi UPS (in caso di Servizio di Hosting) e Gruppo Elettrogeno di emergenza a motore con tempi di intervento entro i 3 minuti dalla rilevazione dell'assenza di alimentazione elettrica
- Impianto di condizionamento dell'aria ridondato
- Rivelatore antifumo, antincendio e di presenza
- Accesso all'IDC subordinato ad autorizzazione e rilascio badge elettronico di entrata

ART. 5 Caratteristiche di base del Servizio

5.1. I Servizi di Housing e di Co-Location forniti dalla Unidata al Cliente possono includere, secondo quanto dettagliato nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale ed in dipendenza dalla natura delle apparecchiature oggetto del Servizio erogato, quanto di seguito descritto:

- a) **Banda Internet su fibra ottica ridondata**
- b) **Collegamento alla LAN dell'IDC Unidata** ovvero alla public Internet tramite l'assegnazione di una porta a 10 o 100 Mbps su uno degli switch Ethernet della rete IDC;
- c) **Monitoring proattivo dei sistemi**, consistente nel monitoraggio degli apparati di rete dove è collegato il Cliente tramite un sistema di "polling" che verifica la raggiungibilità degli stessi secondo cicli di verifica ogni 5 minuti.
- d) **Supporto tecnico di primo livello** consistente nella disponibilità del personale tecnico Unidata per attività di base, quali:
 - Accensione e reboot degli apparati del Cliente;
 - Supporto logistico al Cliente presso l'IDC Unidata per interventi di manutenzione.

5.2. Unidata mette a disposizione della propria Clientela **differenti soluzioni di Assistenza** (standard o avanzata) secondo quanto descritto dall'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto. Attività di diversa natura, quali ad esempio, supporto sistemistico in fase di installazione, configurazione o troubleshooting di applicazione propria del Cliente, verranno fatturate secondo le tariffe standard per gli interventi tecnici riportate sul sito web Unidata (<http://www.unidata.it/infolegali>) o richiedibili al Servizio di Assistenza Clienti; fanno eccezione eventuali attività di assistenza tecnica di particolare complessità, le cui modalità ed i relativi costi, dovranno essere specificatamente concordate con il predetto Servizio di Assistenza Tecnica Unidata.

ART. 6 Servizi di Assistenza alla Clientela

6.1. Relativamente alla gestione dei reclami ed all'erogazione dei rimborsi ed indennizzi, valgono le disposizioni riportate all'art. 16 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 7 Eventuali Servizi correlati (Managed Services)

7.1. Unidata mette a disposizione della propria Clientela **ulteriori Servizi** correlati ai Servizi oggetto delle presenti Condizioni Particolari di Contratto, secondo quanto di seguito descritto e specificatamente richiesto dal Cliente nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale e risultante dalla Sezione 1 delle Condizioni Generali di Contratto. Per ogni tipologia di Servizio di seguito dettagliato, valgono, salvo diverso accordo tra le Parti ai sensi del successivo art.14, le seguenti disposizioni:

- a) Relativamente al **Servizio accessorio di protezione via Firewall** delle apparecchiature, il Cliente prende atto ed accetta che, salvo espressa e diversa richiesta da parte del Cliente e risultante nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale, le apparecchiature poste nell'Internet Data Center Unidata e dirette a consentire l'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto, non sono protette da apposito Firewall.
- b) Relativamente al **Servizio di Back up dei Dati** presenti sulle apparecchiature di proprietà di Unidata e/o di proprietà o noleggiate dal Cliente, il Cliente prende atto ed accetta che:
 - Il Cliente concorderà con Unidata in un apposito documento scritto eventualmente allegato al presente Contratto, le modalità tecniche (c.d. **Politica di Back up**) di effettuazione delle operazioni di back up (tipologia e periodicità). In assenza del predetto documento scritto Unidata non sarà in grado di erogare il Servizio ivi rappresentato, senza che per ciò ne derivi, alla Unidata stessa, alcuna responsabilità giuridica.
 - in caso di servizio fornito tramite server dedicati di Backup, Unidata garantisce, oltre al noleggio di uno specifico apparato di rete (Backup Server), anche la gestione e manutenzione dello stesso su cui è installato e configurato un software di backup.
 - in caso di servizio fornito tramite server condivisi di backup, il servizio prevede l'allocazione dei dati di back up a favore del Cliente per una porzione di memoria definita nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale; resta valido quanto previsto alla lettera precedente relativamente alla definizione della Politica di backup.
- c) Relativamente alla **Gestione sistemistica** eventualmente richiesta dal Cliente, quest'ultimo prende atto ed accetta che la stessa può ricomprendere:
 - installazione del sistema operativo, secondo le specifiche dettate nel Contratto dal Cliente e configurazione degli ulteriori ed eventuali apparati di rete;
 - aggiornamento periodico del Sistema Operativo;
 - lo specifico livello di Assistenza Tecnica scelto dal Cliente fra quelli indicati nell'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 8 Responsabilità, obblighi delle Parti ed esclusioni

8.1. Obblighi del Cliente

Il Cliente prende atto ed accetta sin da ora che, oltre a quanto specificatamente riportato dall'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto, è obbligato:

- a) a fornire, ove richiesto, nel/i Modulo/i d'ordine e/o nell'Offerta commerciale, tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi in oggetto da parte della Unidata; il Cliente è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite;
- b) a comunicare, secondo quanto previsto dal successivo art. 12, tutte le variazioni ai dati precedentemente forniti alla Unidata e necessari per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto; il Cliente è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa del non aggiornamento delle predette informazioni.
- c) a confermare, per iscritto l'attivazione dei Servizi entro 72 (settantadue) ore dalla comunicazione dell'attivazione di cui all'art. 3.8 delle Condizioni Generali di Contratto, ovvero a comunicare l'eventuale malfunzionamento del servizio attivato. In difetto di riscontro da parte del Cliente, i Servizi si intenderanno regolarmente attivati, salvo prova contraria, a decorrere dalla comunicazione stessa.
- d) ad utilizzare i Servizi garantiti dalla Unidata ed oggetto del presente Contratto, in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ambito nazionale e comunitario e nel rispetto dei diritti di Terzi. Il Cliente assume ogni responsabilità in ordine ai dati e alle informazioni che vengano immesse nella rete utilizzando i Servizi, nonché in ordine al loro contenuto e forma. Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nella rete non violi diritti d'autore, o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale. Il Cliente riconosce che è vietato servirsi, o dar modo ad altri di servirsi, dei Servizi per atti contro la morale o l'ordine pubblico o con lo scopo di molestare la quiete altrui, danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza. Il Cliente si impegna a non immettere, e a far sì che altri non immettano in rete, utilizzando i predetti Servizi, informazioni che possano presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. E' vietato l'uso dei Servizi per commettere o favorire la commissione di reati di qualunque tipo. Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino, i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti, o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti, o siano contrari all'ordine pubblico. Pertanto, a titolo esemplificativo, il Cliente non effettuerà, né consentirà ad altri di effettuare, l'invio di comunicazioni commerciali non richieste (spamming), l'invio massivo di comunicazioni non sollecitate e non richieste ai singoli indirizzi

e-mail/identificativi di rete (mailbombing), la realizzazione di tentativi non autorizzati, andati a buon fine o meno, per accedere ad eventuali indirizzi o risorse di computer non appartenenti all'utente (spoofing) e si impegna ad adottare adeguati strumenti di protezione da virus informatici.

- e) ad utilizzare apparati conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da Unidata ai fini della fruizione dei singoli Servizi. Sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete Unidata. Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto eventualmente messogli a disposizione da Unidata, assumendosene in difetto ogni responsabilità. Il Cliente accetta che gli apparati, di sua proprietà, collegati al punto terminale della rete, dovranno essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee vigenti. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto in esclusiva al pagamento del traffico imputato a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati anche nei confronti di Terzi.
- f) ad accettare che Unidata potrà, altresì, interrompere la prestazione del servizio in presenza di motivati problemi di sicurezza e/o garanzia di riservatezza; pertanto, in caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo per la rete e/o per le persone, Unidata si riserva la facoltà di disconnettere immediatamente i server e/o le apparecchiature di rete utilizzate dal Cliente, dandone tempestivo e successivo avviso allo stesso.
- g) a tenere indenne Unidata da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti o derivanti da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadano sotto la responsabilità del Cliente.
- h) a consentire, ove si rendessero necessari interventi esterni di tipo tecnico o gli stessi siano richiesti appositamente dal Cliente, l'accesso a Unidata - ovvero a Società da questa incaricate - ai propri siti, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni e attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali e degli obblighi di legge.
- i) a comunicare, ove espressamente richiesto, tramite apposito modulo d'ordine, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di permetterne una verifica di massima circa la compatibilità con il sistema di rete di Unidata. Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto fornito da Unidata. Il Cliente si obbliga ad utilizzare apparati conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da Unidata ai fini della fruizione dei singoli Servizi. Sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete Unidata. Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messogli a disposizione da Unidata, assumendosene in difetto ogni responsabilità. Gli apparati (di proprietà) del Cliente collegati al punto terminale della rete devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee vigenti. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto in esclusiva al pagamento del traffico imputato a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.
- j) al puntuale e integrale pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi e alla costituzione e/o integrazione del deposito di garanzia previsto dall'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto.
- k) ad utilizzare i Servizi nel rispetto delle Condizioni Generali di Contratto, delle presenti Condizioni Particolari di Contratto, delle Schede Prodotto, delle procedure informatiche di autenticazione, accesso e sicurezza, ed a seguire puntualmente le istruzioni tecniche fornite da Unidata.
- l) ad effettuare periodicamente, a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Unidata da ogni responsabilità per eventuali perdite, salvo il caso in cui il servizio di back-up dati sia incluso nei Servizi acquistati e riportati nel Modulo d'Ordine e/O Offerta commerciale.
- m) ad identificare, tramite opportuna etichettatura ed elencazione in apposita modulistica, ogni singolo componente installato presso il locali degli IDC Unidata prima della presa in carico dello stesso da parte del personale Unidata;
- n) ad installare le proprie apparecchiature unicamente secondo le indicazioni ricevute dal personale Unidata.
- o) a provvedere alla idonea copertura assicurativa contro furto, incendio e danni anche verso Terzi che dovessero avere causa dalle apparecchiature oggetto del presente Contratto e dallo stesso alloggiato nei locali degli IDC Unidata;
- p) a fornire e tenere costantemente aggiornata nei confronti di Unidata, l'elenco del suo personale abilitato all'accesso per manutenzione delle apparecchiature negli IDC Unidata; il Cliente è l'unico responsabile per i danni, anche a Terzi, che dovessero originarsi dal comportamento doloso e/o colposo del personale indicato nel predetto elenco o dal mancato aggiornamento del predetto elenco.
- q) ad accettare le condizioni di accesso agli IDC Unidata così come dettagliate al successivo Art.13.

8.2. Obblighi di Unidata

Oltre a quanto specificatamente previsto dall'art. 13 delle Condizioni Generali di Contratto, l'Unidata è obbligata:

- a) a mantenere l'efficienza del servizio offerto di norma 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, salvo guasti di particolare gravità e/o eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione temporanea del servizio, da concordare preventivamente con il Cliente; in tal caso, Unidata avrà cura di ripristinare i servizi nel minor tempo possibile per ridurre al minimo il rischio di disagi di ogni genere.
- b) a provvedere al monitoraggio della raggiungibilità dell'interfaccia delle apparecchiature necessarie all'erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, ogni 5 minuti sulle 24 h.
- c) a provvedere, ove necessario, a collegare le necessarie apparecchiature di rete alla LAN dell'Internet Data Center (IDC) Unidata, con le caratteristiche tecniche risultanti dalla specifica Scheda Prodotto e dal/i Modulo/i d'Ordine.
- d) a garantire la continuità dell'alimentazione elettrica, nonché la temperatura ambientale di 23°C nei locali dell'INTERNET DATA CENTER (IDC) di Unidata, sulle 24 h, 365 giorni all'anno.

Quanto sopra riportato è garantito dalla Unidata salvo eventi straordinari quali:

- assenza della media tensione per oltre 48 h
- disastri naturali
- atti vandalici o terroristici
- circostanze fuori da ogni ragionevole controllo da parte di Unidata.

Unidata non è responsabile per guasti o disservizi imputabili a cause di forza maggiore, accidentali interruzioni della linea di comunicazione (taglio fibra ottica), incidenti, esplosioni, incendi, scioperi, alluvioni, terremoti e altri che impedissero di fornire il Servizio concordato.

Fermi restando gli obblighi di legge vigenti e quelli descritti nelle Condizioni Generali e nelle presenti Condizioni Particolari di Contratto, Unidata non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave della Unidata stessa.

ART. 9 Obbligo di riservatezza

9.1. Il Cliente prende atto ed accetta che gli obblighi di riservatezza sono quelli specificatamente riportati all'art. 22 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 10 Sospensione del Servizio e Clausola risolutiva

- 10.1. Il Cliente prende atto ed accetta sin da ora che fatto salvo quanto riportato dall'art.14 delle condizioni Generali di Contratto, è causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. l'inadempimento, da parte del Cliente, di anche solo uno degli obblighi riportati all'art. 8.1 delle presenti Condizioni Particolari e/o quelle specificatamente riportate nei mutui accordi tra le Parti allegati al Contratto
- 10.2. Nei casi sopra detti, l'Unidata si riserva la facoltà di applicare, oltre a quanto dovuto dal Cliente quale corrispettivo per i Servizi erogati, un addebito di importo pari a quanto previsto nel Modulo d'Ordine e/o nelle schede informative presenti sul sito <http://www.unidata.it> e/o nei mutui accordi tra le Parti allegati al Contratto, a titolo di ristoro dei costi tecnico-amministrativi di disattivazione.

ART. 11 Condizioni di pagamento e modalità di fatturazione

11.1. Le Condizioni di pagamento e le modalità di fatturazione sono quelle riportate nella Sezione 2 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 12 Comunicazioni

12.1 In merito alle vicendevoli comunicazioni tra le Parti, queste ultime si obbligano a quanto riportato all'art. 21 delle Condizioni Generali di Contratto.

ART. 13 Accesso agli IDC (Internet data Center) Unidata

- 13.1. Il Cliente accetta sin da ora che l'accesso agli IDC Unidata per interventi di installazione e/o manutenzione dovrà essere concordato con il Servizio di Assistenza Tecnica Unidata mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo helpdesk@unidata.it da inviarsi con un anticipo minimo di 12 ore, specificando l'attività che si intende eseguire, la durata prevista ed il personale da autorizzare.
- 13.2. Il Cliente accetta sin da ora che l'Unidata consentirà l'accesso ai locali del suo Internet Data Center (IDC) unicamente a Clienti, Fornitori e loro personale incaricato, solo previo rilascio di specifica autorizzazione e con le modalità e tempi concordati con il Servizio di Assistenza Tecnica.
- 13.3. Il Cliente accetta sin da ora che le richieste, salvo diverso accordo risultante da atto scritto e allegato al presente Contratto, saranno prese in carico tra le 09:00 e le 18:00 dal Lunedì al Venerdì, ottenendo risposta il giorno lavorativo seguente (next business day). Messaggi di posta elettronica pervenuti oltre l'orario indicato saranno prese in carico solo dal giorno lavorativo successivo e quindi la relativa autorizzazione potrà essere confermata solo il giorno lavorativo successivo alla presa in carico.
- 13.4. Il Cliente accetta sin da ora che l'accesso standard agli IDC Unidata è possibile esclusivamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 festivi esclusi; Unidata si riserva di concordare con il Cliente, in base a specifiche esigenze, con atto scritto ed allegato al presente Contratto, condizioni diverse di accesso.

13.5. Il Cliente prende atto ed accetta che eventuali richieste di accesso inoltrate dal Cliente al di fuori dei modi e tempi indicati all'art. 13.1. , 13.3 e 13.4 purché debitamente motivate da situazioni eccezionali e/o urgenti, saranno valutate a discrezione di Unidata purché comunicate con un preavviso minimo di 2 (due) ore mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo helpdesk@unidata.it; qualora l'accesso fosse consentito, lo stesso avverrà nei modi e termini ed imputato in pagamento al Cliente secondo quanto riportato nell'apposito prospetto informativo relativo al Servizio di Accesso H24, reperibile all'indirizzo <http://www.unidata.it/infolegali>.

ART. 14 Clausola finale e modifiche contrattuali

- 14.1 Le parti si danno reciproco atto che tutte le clausole del presente Contratto sono state volute e concordate da entrambe e non imposte da uno dei singoli contraenti. In tal senso il presente Contratto non è qualificabile quale Contratto per adesione.
- 14.2 Qualunque modifica del presente Contratto non può avere luogo senza il mutuo consenso delle Parti e non può essere provata se non mediante atto scritto risultante allegato al presente Contratto in conformità a quanto previsto dall'art. 19 delle Condizioni Generali di Contratto.

Luogo e data

UNIDATA S.P.A.
Via Portuense, 1555
00148 Roma
PIVA 06187081002

Cliente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 c.c., si approvano specificatamente, seguenti articoli: art. 3 "Durata del Contratto e Diritto di Recesso"; art. 5 "Caratteristiche di base del Servizio"; art.6 "Reclami, Rimborsi, Indennizzi"; art. 7 "Eventuali Servizi correlati (Managed Services)", art. 8 "Responsabilità, obblighi delle Parti ed esclusioni"; art. 9 "Obbligo di riservatezza", art. 10 "Sospensione del Servizio e Clausola risolutiva", art. 13 "Accesso agli IDC (Internet Data Center) Unidata", art. 14 "Clausola finale e modifiche contrattuali".

Luogo e data

UNIDATA S.P.A.
Via Portuense, 1555
00148 Roma
PIVA 06187081002

Cliente

FAC SIMILE