CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI IT E MODELLO DI RESPONSABILITÀ CONDIVISA

Il presente documento definisce i termini, le condizioni e i confini di responsabilità relativi alla fornitura di servizi infrastrutturali cloud e agli interventi di assistenza sistemistica erogati da **CED di Stefano Brandimarte** (di seguito "Fornitore") a favore dei propri clienti o committenti (di seguito "Cliente"). L'utilizzo dei servizi o la richiesta di intervento tecnico implicano l'accettazione integrale delle presenti Condizioni.

1. Oggetto e Perimetro dei Servizi

Il Fornitore opera in due ambiti principali di intervento, per i quali valgono regole di ingaggio specifiche:

- **Servizi Cloud e Infrastrutturali (IaaS / PaaS / SaaS):** Erogazione e mantenimento di risorse computazionali (es. Macchine Virtuali, Centralini VoIP PBX, connettività). Il servizio si intende limitato al mantenimento dell'efficienza e dell'accessibilità dell'infrastruttura di base (l'hardware e l'hypervisor) e viene fornito con logica *best effort*, senza garanzie di Service Level Agreement (SLA) al 100%. Le specifiche risorse allocate vengono definite e implementate all'interno del Riepilogo Tecnico di Attivazione generato per ogni singolo servizio.
- **Interventi Sistemistici On-Demand:** Assistenza, consulenza o *troubleshooting* erogati "a chiamata" su infrastrutture del Cliente o di terze parti. Tali interventi sono volti alla risoluzione di specifiche problematiche tecniche, eseguiti in logica *best effort* e senza garanzie implicite di risultato.

2. Modello di Responsabilità Condivisa

Al fine di garantire il controllo esclusivo sui sistemi finali, le parti concordano la seguente divisione delle responsabilità per i servizi continuativi:

- **A carico del Fornitore:** gestione e manutenzione dell'infrastruttura sottostante per quanto rientra nel proprio perimetro di controllo, inclusi hardware, connettività e ambiente di virtualizzazione, nonché fornitura e installazione del Sistema Operativo di base o dell'ambiente applicativo concordato.
- **A carico del Cliente:** Gestione, aggiornamento e sicurezza degli applicativi ospitati (es. CMS, gestionali, siti web), configurazione degli accessi utente, amministrazione dei database, corretta gestione dei terminali fisici (es. telefoni VoIP) e tutela da attacchi a livello applicativo (es. SQL injection, malware, *Toll Fraud* telefonico).

3. Gestione dei Backup e Responsabilità sui Dati

La tutela, la conservazione e il ripristino dei dati seguono un rigoroso modello volto a separare le competenze hardware da quelle software:

- **Backup di livello Infrastrutturale (A carico del Fornitore):** Salvo diversamente specificato, il servizio include l'esecuzione automatizzata di copie di sicurezza dell'intera Macchina Virtuale (es. tramite *vzdump* o snapshot), mantenendo uno storico (*retention*) massimo di 7-8 giorni. Tale misura è intesa esclusivamente per il *Disaster Recovery* globale del sistema (es. guasto

critico del nodo fisico), ripristinando la macchina al suo stato esatto al momento del salvataggio.

- **Backup Applicativo e Prima degli Interventi (A carico del Cliente):** Il Cliente detiene l'esclusiva responsabilità operativa sulla conservazione, integrità e copia di sicurezza (preferibilmente *off-site*) dei propri dati. Sono a suo carico il salvataggio granulare dei file, l'esportazione dei database e la verifica della consistenza dei dati. È inoltre **obbligo del Cliente** assicurarsi di disporre di un backup integro prima di richiedere qualsiasi intervento sistemistico *on-demand*.
- **Esclusioni e delimitazione del servizio:** salvo specifico servizio di backup gestito, il Fornitore non assume obblighi di conservazione granulare o verifica applicativa dei dati del Cliente. Eventuali perdite o corruzioni di dati derivanti da cause applicative, ransomware, errori dell'utente o attività di troubleshooting restano soggette al perimetro di responsabilità e alle limitazioni previste dalle presenti Condizioni.

4. Conformità Normativa e Servizi destinati a Settori Regolamentati o Critici

Il Cliente resta responsabile della conformità normativa relativa alla propria attività, ai dati trattati e agli applicativi utilizzati, salvo che specifiche attività di supporto alla conformità siano espressamente comprese nel servizio concordato.

In presenza di attività riconducibili a settori regolamentati, sanitari, logistici, industriali o comunque caratterizzati da particolari requisiti di continuità operativa o sicurezza, i servizi forniti dal Fornitore restano limitati al perimetro tecnico espressamente concordato.

Salvo specifico accordo scritto, il Fornitore non assume responsabilità relative alla progettazione, gestione o supervisione di processi clinici, dispositivi medici, sistemi di controllo industriale, gestione del traffico o dei trasporti, sistemi safety-critical o altre funzioni estranee al servizio IT fornito.

È responsabilità del Cliente valutare il livello di criticità dei propri processi e predisporre, ove necessario, adeguate misure di ridondanza, continuità operativa e disaster recovery.

5. Limitazione di Responsabilità

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave e ogni ulteriore responsabilità non limitabile ai sensi di legge, la responsabilità complessiva del Fornitore per danni direttamente derivanti da inadempimenti imputabili nell'esecuzione dei servizi oggetto delle presenti Condizioni è limitata all'importo complessivamente corrisposto dal Cliente per lo specifico servizio interessato nei dodici mesi precedenti l'evento dannoso.

Nei limiti consentiti dalla legge, sono esclusi i danni indiretti o consequenziali, inclusi mancato guadagno, perdita di profitto, perdita di opportunità commerciali, danni d'immagine e danni derivanti dall'utilizzo dei servizi per finalità estranee o eccedenti il perimetro concordato.

6. Forza Maggiore e Cause Esterne

Il Fornitore non è responsabile per ritardi, indisponibilità o impossibilità di esecuzione derivanti da eventi fuori dal proprio ragionevole controllo, quali, a titolo esemplificativo, guasti o indisponibilità di data center, operatori di telecomunicazioni, fornitori cloud o altri terzi, interruzioni di energia o connettività, eventi naturali, incendi, atti dell'autorità, conflitti, scioperi, attacchi informatici di particolare gravità non ragionevolmente prevenibili con le misure tecniche e organizzative previste dal servizio.

Resta fermo l'obbligo del Fornitore di adottare, per quanto di propria competenza e secondo il servizio concordato, ragionevoli misure per limitare gli effetti dell'evento e ripristinare l'operatività.

7. Consegna, Verifica e Accettazione dei Servizi

Le caratteristiche tecniche dei servizi, delle risorse e delle configurazioni concordate sono descritte nel preventivo, nell'ordine, nel Riepilogo Tecnico di Attivazione, nell'Appendice Tecnica o in altra documentazione scritta condivisa con il Cliente.

Alla consegna o attivazione del servizio, il Cliente è tenuto a verificarne la corrispondenza alle caratteristiche concordate e a segnalare tempestivamente eventuali difformità o anomalie riscontrate.

L'utilizzo continuativo del servizio senza contestazioni specifiche non pregiudica i diritti inderogabili del Cliente, ma costituisce elemento utile ai fini della verifica dell'avvenuta consegna e della conformità del servizio rispetto al perimetro concordato.

8. Disposizioni Tecniche Specifiche

Le configurazioni puntuali dei servizi in abbonamento (es. vCPU, RAM, Storage, numero di canali voce o limiti di retention specifici) verranno di volta in volta implementate e dettagliate all'interno del "Riepilogo Tecnico di Attivazione" o "Appendice Tecnica" inviato al Cliente al momento della consegna dell'infrastruttura, documento che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni.