

## CONDIZIONI GENERALI IAAS AZURE

### DEFINIZIONI

Nelle presenti condizioni generali di contratto ("**Condizioni Generali**"), i termini e le espressioni di seguito elencati devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo.

I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

**Assistenza:** indica la messa a disposizione di un servizio di *help desk* tecnico da remoto allo scopo di suggerire, ove possibile, soluzioni tecniche volte ad assicurare la corretta fruizione delle Macchine Virtuali.

**Cliente:** significa la società indicata nell'Ordine che acquista i servizi.

**Contratto:** significa le presenti Condizioni Generali, i relativi allegati (ivi incluso il Contratto di Servizio per le Macchine Virtuali), le Condizioni Integrative, l'Ordine, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente, gli eventuali moduli di sottoscrizione e le eventuali istruzioni online per l'utilizzo delle Macchine Virtuali e dei Software.

**Corrispettivi:** ha il significato di cui al paragrafo 5.1.

**Credenziali di Accesso:** indica i sistemi di autenticazione attraverso i quali è possibile accedere e utilizzare le Macchine Virtuali.

**Data Center:** significa i centri servizi che ospitano i *server* interconnessi, di proprietà di Microsoft, sui quali risiede l'Infrastruttura Cloud.

**Rivenditore:** significa il soggetto che, in virtù di un valido contratto sottoscritto con Microsoft, ha il diritto di commercializzare le Soluzioni Iaas, in questo caso **Pegaso Informatica Snc**

**GDPR:** indica il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679.

**Infrastruttura Cloud:** indica il sistema *cloud* di titolarità di Microsoft o di terzi che ospita i Software e le Macchine Virtuali.

**Macchina Virtuale:** indica ciascun ambiente virtuale indicato nell'Ordine e residente nell'Infrastruttura Cloud, accessibile da remoto dal Cliente, che emula il comportamento di un server attraverso l'utilizzo di risorse hardware dell'Infrastruttura Cloud.

**Ordine:** significa il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche on-line) dal Cliente e contenente alcuni termini e le condizioni specificamente applicabili alle Soluzioni Iaas indicati nell'Ordine medesimo. Resta inteso che, salvo diversamente concordato tra il Rivenditore e il Cliente, in caso di discordanza tra i termini e le condizioni indicate nell'Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali, prevarranno le disposizioni dell'Ordine.

**Parti:** indica, congiuntamente, il Rivenditore e il Cliente.

**Servizi:** indica i servizi aventi ad oggetto la fornitura della Macchina Virtuale e dell'Assistenza.

**Utente:** significa ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere alle Macchine Virtuali.

## 1. Ambito di applicazione delle Condizioni Generali

1.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, delle Macchine Virtuali oggetto delle Soluzioni IaaS identificati nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli adattamenti, sviluppi, migliorie, personalizzazioni e modifiche in genere apportate alle Macchine Virtuali, salvo essi non siano accompagnati da autonome condizioni contrattuali ("**Condizioni Integrative**").

1.2. Salvo quanto diversamente concordato per iscritto tra il distributore e il Cliente, le disposizioni delle Condizioni Integrative prevarranno su quelle di cui alle presenti Condizioni Generali, mentre le disposizioni contenute negli Ordini prevarranno sia sulle Condizioni Generali che sulle Condizioni Integrative.

## 2. Attivazione delle macchine virtuali

2.1. L'utilizzo delle macchine virtuali è subordinato alla firma dell'apposito modulo d'ordine/contratto da parte del Cliente, dove si indicano le caratteristiche dell'infrastruttura, la durata del contratto, le modalità di rinnovo e i compensi dovuti. L'autorizzazione all'utilizzo dell'infrastruttura da parte del cliente è subordinata al pagamento del compenso stabilito e al rispetto di quanto stabilito nelle Condizioni Generali e nel modulo d'Ordine.

2.2. Il Cliente prende atto che il rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft) potrà effettuare, nel corso della durata del Contratto e senza nessun preavviso, verifiche sul rispetto delle condizioni d'utilizzo in particolare sul numero di utenti autorizzati all'utilizzo delle Macchine virtuali e ai quali sono state consegnate credenziali di accesso personali. Tali verifiche potranno essere effettuate anche con l'ausilio di programmi informatici nel rispetto delle normative vigenti.

2.3. Qualora tali controlli rilevassero anomalie il rivenditore potrà, senza alcun preavviso, inibire l'uso della macchina virtuale e interrompere la prestazione dei Servizi, salvo regolarizzazione immediata della situazione.

## 3. Credenziali di Accesso

3.1. Il Cliente e/o ciascun Utente potranno accedere alle Macchine Virtuali mediante le Credenziali di Accesso che verranno fornite dal rivenditore

3.2. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso non autorizzato alle Macchine Virtuali (e alle informazioni e ai dati ivi memorizzati) e l'utilizzo non autorizzato dei Software. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni accesso e/o utilizzo, autorizzato o meno, delle Macchine Virtuali mediante le Credenziali di Accesso.

3.3. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.

3.4. Il rivenditore e la società Microsoft Ltd non potranno in alcun caso essere ritenute responsabili di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente delle previsioni di cui al presente articolo 4.

## 4. Servizi

### 4.1 SERVIZI COMPRESI:

- Assistenza tramite AOL o email (o tramite ulteriori eventuali sistemi che saranno tempo per tempo sviluppati e implementati) per malfunzionamenti;
- teleassistenza con dispositivi software;
- interventi di Assistenza consistenti:
  - (i) nel ripristino di Macchine Virtuali e/o database in conseguenza di problematiche legate a guasti dei Data Center e/o dell'Infrastruttura Cloud e/o guasti hardware dei server che ospitano le Macchine Virtuali;
  - (ii) nella configurazione delle autorizzazioni degli utenti ad accedere alle risorse delle Macchine Virtuali;
  - (iii) nel reset delle Credenziali di Accesso relative alle Macchine Virtuali;
- gestione ordinaria dell'Infrastruttura Cloud (e.g. gestione del firewall dell'Infrastruttura Cloud e/o della RAM, esecuzione dei backup pianificati).

### 4.2 SERVIZI NON COMPRESI:

- rimozione virus e Assistenza sui software installati;
- installazione di software applicativi o programmi e dei relativi aggiornamenti;
- aggiornamenti del sistema operativo della Macchina Virtuale e/o di software applicativi;
- gestione del firewall e delle configurazioni di sicurezza a livello della Macchina Virtuale;
- interventi di Assistenza (ivi inclusi quelli per ripristino Macchine Virtuali e/o database degli applicativi) che siano resi necessari a causa di:
  - (i) incidenti provocati da eventi politici, atti vandalici o comunque dal fatto doloso di dipendenti del cliente o di terzi (inclusi attacchi informatici, virus, hacker, etc.);
  - (ii) negligenza, incuria, impiego delle Macchine Virtuali e/o dell'Infrastruttura Cloud in maniera non corretta o non conforme al Contratto e/o alle eventuali istruzioni del rivenditore o di Microsoft;
  - (iii) allagamenti, incendi, fenomeni atmosferici, calamità naturali o altre cause di forza maggiore;
- ogni altra attività non espressamente compresa nei Servizi.

4.3. Il Cliente è consapevole e accetta espressamente che i Servizi non includono servizi di aggiornamento del sistema operativo della Macchina Virtuale né servizi di aggiornamento di eventuali altri software applicativi o programmi. Dello svolgimento di tali attività e di qualsivoglia altra attività connessa all'utilizzo, gestione e manutenzione delle Macchine

Virtuali, che non sia espressamente indicata fra quelle incluse nei Servizi a carico del rivenditore di cui al paragrafo 4.1, il Cliente rimane l'esclusivo responsabile (in particolare, ad esempio, nel caso in cui il Cliente abbia disattivato le funzionalità di aggiornamento automatico del sistema operativo della Macchina Virtuale – e.g. di *windows* – e/o dei software applicativi o programmi di terze parti, abbia disinstallato il client antivirus, e/o abbia disattivato il windows firewall della Macchina Virtuale), esonerando sin d'ora il rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft Ltd) da qualsivoglia responsabilità per eventuali danni (diretti o indiretti) o perdite, di qualunque natura o entità, subiti a seguito del mancato svolgimento delle predette attività.

#### 4.4. Il Cliente:

- (a) dichiara di essere consapevole che i Servizi possono avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Software e delle Macchine Virtuali o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati attraverso i Software e le Macchine Virtuali;
- (b) rimarrà responsabile esclusivo di un'adeguata protezione dei sistemi utilizzati per accedere alle Macchine Virtuali e utilizzare i Software e di tutti i dati e le informazioni in essi contenuti e/o memorizzati, anche in caso di accesso remoto del Rivenditore o dei tecnici dalla medesima incaricati;
- (c) si impegna, ora per allora, a effettuare periodicamente e comunque prima dell'esecuzione di Servizi una copia di back up completa dei dati e delle informazioni di cui al paragrafo che precede.

## 5. Corrispettivi e pagamenti

5.1. A fronte della fornitura delle Macchine Virtuali e dei Servizi, il Cliente si impegna a corrispondere al Rivenditore i corrispettivi indicati nell'Ordine ("**Contratto di fornitura servizi IAAS**"), secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro trenta giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa dalla Licenziante.

5.2. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge.

5.3. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i Corrispettivi sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.

5.4. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno interessi di mora nella misura prevista dal d.lgs. 231/2002. In tal caso il Rivenditore avrà altresì diritto di:

(i) sospendere ogni prestazione dovuta ai sensi di eventuali altri contratti in essere con il Cliente (ivi incluso il diritto di inibire l'uso delle Macchine Virtuali ai sensi di tali contratti e di sospendere la prestazione di qualsivoglia servizio ad essi relativo) e/o

(ii) recedere in qualsiasi momento da tali eventuali altri contratti.

5.5. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 5.

## 6. Obblighi del Cliente

6.1. Con il Contratto, fermi restando gli obblighi previsti nelle presenti Condizioni Generali, il Cliente si impegna a:

- (a) corrispondere al rivenditore i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 5;
- (b) dotarsi autonomamente di materiale *hardware* e *software*, nonché di una Connettività adeguata al fine di poter accedere all'Infrastruttura Cloud e utilizzare le Macchine Virtuali;
- (c) adottare autonomamente, con riferimento alle Macchine Virtuali, tutte le misure di sicurezza e di protezione informatica adeguate all'utilizzo degli stessi;
- (d) usare le Macchine Virtuali in maniera conforme al contratto;
- (e) far prendere visione a ciascun Utente delle presenti Condizioni Generali

## 7. Responsabilità del Rivenditore

7.1. il rivenditore (e in ogni caso Microsoft) non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che le Macchine Virtuali siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa.

7.2. Il rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft) non potrà essere ritenuto responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza dell'uso delle Macchine Virtuali in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti. Inoltre, il Rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft) non potrà essere ritenuto responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza del mancato o non corretto svolgimento da parte del Cliente delle attività di utilizzo, gestione e manutenzione delle Macchine Virtuali previste a suo carico dal presente Contratto.

7.3. Il rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft Ltd) non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione delle Macchine Virtuali che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche.

7.4. In nessun caso il Rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft Ltd) potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Utente e mediante le Macchine Virtuali, essendo in ogni caso il Cliente e/o l'Utente tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.

7.5. il Rivenditore (e, in ogni caso, Microsoft Ltd) non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di *hacking* e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali, dai quali possano derivare, senza pretesa di esaustività, le seguenti conseguenze:

- (i) mancata fruizione delle Soluzioni Iaas;
- (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e
- (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o alla Connettività del Cliente.

## 8. Sospensione e Interruzione

8.1. Il Rivenditore si riserva la facoltà di sospendere o interrompere l'accesso alle Macchine Virtuali:

- (a) in caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, dei compensi;
- (b) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
- (d) nel caso in cui si verifichino problematiche all'Infrastruttura Cloud e/o alle Macchine Virtuali che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste.

## 9. Recesso e Cessazione della Fornitura

9.1. Il rivenditore potrà recedere dal Contratto e cessare immediatamente la fornitura del servizio nelle seguenti ipotesi:

- (a) in qualsiasi momento, con un preavviso scritto al Cliente di 60 giorni;
- (b) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato, qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, sia assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale;
- (c) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato in caso di inadempimento di una delle obbligazioni assunte dal Cliente in uno qualsiasi degli eventuali ulteriori contratti conclusi tra il medesimo Cliente e il Rivenditore, obbligazioni il cui inadempimento costituisca causa di risoluzione di tali eventuali ulteriori contratti. È fatto comunque salvo il diritto del Rivenditore di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

## 10. Foro competente

10.1 Per qualsiasi controversia tra le parti, relative all'interpretazione, esecuzioni e risoluzioni del presente contratto e a qualsiasi ragione di dare e avere, sarà competente in via esclusiva il Foro di Terni, ferma la facoltà della Pegaso Informatica di adire ogni altro competente ai sensi di Legge.