

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

PUBLIC CLOUD, ISOLATED CLOUD, PRIVATE CLOUD, PLATFORM AS A SERVICE

TRA LE PARTI

FLUENTIS SRL con sede legale in Via Mezzomonte n. 24 – 33077 Sacile (PN) C. F. e P. IVA n. IT01720550936 (di seguito “Fluentis”)

E

Cliente Fluentis (di seguito Cliente) come indicato nel Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori

Art.1 – Contenuto e definizioni

1.1 – Il Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori costituisce in tutti i suoi contenuti parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche a seguito di aggiornamenti e modifiche apportate secondo le modalità previste all’art. 2.3 e 2.4.

1.2 – Ai fini del presente contratto, si forniscono le seguenti definizioni:

- **Servizio “PUBLIC CLOUD”**: servizio informatico erogato via Internet in modalità “As a service” utilizzabile per la gestione informatica aziendale in funzione dei singoli Moduli attivati. Il servizio viene fornito al Cliente tramite software di proprietà di FLUENTIS e residente sulla server farm messa a disposizione da FLUENTIS in un contesto di risorse hardware e software **totalmente** condivise. In questa configurazione l’operatore non ha la possibilità di accedere all’ambiente in modo diretto in quanto segregato e protetto dai criteri di sicurezza del Data Center.
Le caratteristiche tecniche del Servizio Fluentis Cloud e dei Servizi Accessori sono disponibili nell’area pubblica del sito Internet (Sito Fluentis);
- **Servizio “ISOLATED CLOUD”**: servizio informatico erogato via Internet in modalità “As a service” utilizzabile per la gestione informatica aziendale in funzione dei singoli Moduli attivati. Il servizio viene fornito al Cliente tramite software di proprietà di FLUENTIS e residente sulla server farm messa a disposizione da FLUENTIS in un contesto di risorse hardware e software **parzialmente** condivise. Rispetto alla versione Public Cloud, nella configurazione ISOLATED CLOUD l’azienda ha l’opportunità di utilizzare in modo esclusivo un pool di IIS e la risorsa RAM acquistata. In questa configurazione l’operatore non ha la possibilità di accedere all’ambiente in modo diretto in quanto segregato e protetto dai criteri di sicurezza del Data Center. Le caratteristiche tecniche del Servizio Fluentis Cloud e dei Servizi Accessori sono disponibili nell’area pubblica del sito Internet (Sito Fluentis);
- **Servizio “PRIVATE CLOUD”**: servizio informatico erogato via Internet in modalità “As a service” utilizzabile per la gestione informatica aziendale in funzione dei singoli Moduli attivati. Il servizio viene fornito al Cliente tramite software di proprietà di FLUENTIS residente sulla server farm messa a disposizione da FLUENTIS in un contesto di risorse hardware e software **dedicate**. L’azienda, tramite l’acquisto delle proprie Virtual Machine in modalità “As a Service”, ha la piena responsabilità della gestione del sistema.
Le caratteristiche tecniche del Servizio Fluentis Cloud e dei Servizi Accessori sono disponibili nell’area pubblica del sito Internet (Sito Fluentis);
- **SERVIZIO**: insieme dei servizi disciplinati dal presente contratto ed acquistati tramite il Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori. Il SERVIZIO comprende tutti gli adeguamenti ed aggiornamenti necessari a far fronte ad eventuali variazioni intervenute nelle norme legislativo-contabili, già presenti al momento dell’attivazione dello stesso.
- **I Moduli e i “Servizi Accessori”** attivati dal Cliente sono quelli indicati nel Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori.
- **Utente**: qualsiasi utilizzatore del Servizio autorizzato dal Cliente.
- **Platform As a Service (di seguito PAAS)**: L’azienda, tramite l’acquisto del servizio PAAS, ha la disponibilità della/e Virtual Machine in modalità “As a Service” e la piena gestione e responsabilità del sistema. Il numero di Virtual Machine acquistate e le relative caratteristiche sono espresse nel Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori.

Art.2 – Oggetto

2.1 – Il presente contratto disciplina la fornitura del Servizio PUBLIC CLOUD, ISOLATED CLOUD, PRIVATE CLOUD e PAAS e la relativa Assistenza, secondo le caratteristiche e le condizioni economiche di cui al Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori.

2.2 – Il Cliente attiva, anche in tempi diversi, uno o più Moduli applicativi offerti, alle condizioni indicate nel Modulo d’ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori.

2.3 – In relazione a ciascun modulo attivato, FLUENTIS si riserva il diritto di apportare modifiche alle funzionalità del Servizio.

2.4 FLUENTIS si riserva il diritto di apportare modifiche al presente contratto ed agli altri documenti richiamati. Le modifiche verranno comunicate all’indirizzo PEC del Cliente ed applicate ai sensi dell’art. 2.5. Il Cliente accetta espressamente la PEC quale forma di comunicazione valida ad ogni effetto del presente contratto.

2.5 – Decorso il termine di 15 giorni dalla data della comunicazione, le modifiche si intendono accettate dal Cliente con effetti dalla data di emissione della PEC. Entro il suddetto termine di 15 giorni, il Cliente ha il diritto di disattivare il Servizio PUBLIC CLOUD e/o ISOLATED CLOUD e/o PRIVATE CLOUD e/o PAAS o il Modulo interessato, con comunicazione PEC.

2.6 – L’attivazione del Servizio PUBLIC CLOUD, ISOLATED CLOUD, PRIVATE CLOUD e PAAS comporta il rispetto dei livelli minimi di servizio (SLA) indicati all’art. 12.

2.7 – Per tutta la durata del contratto viene garantito il servizio di Assistenza tramite canali digitali (chat e/o ticket). Sono previste ulteriori tipologie di Assistenza che andranno richieste a Fluentis e regolamentate da apposito contratto.

Art.3 – Condizioni di fornitura del SERVIZIO

3.1 – Il Servizio PUBLIC CLOUD, ISOLATED CLOUD e PRIVATE CLOUD è accessibile per un numero di Utenti, durata e canone concordato nel Modulo d'ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori.

3.2 – Alla sottoscrizione del presente contratto, FLUENTIS invierà, all'indirizzo mail indicato in sede di attivazione, le credenziali di accesso del Cliente, ovvero un nome utente e una password generata casualmente, che il Cliente è obbligato a modificare al primo utilizzo. Tramite le credenziali è possibile accedere al Servizio.

3.3 – Il Cliente è responsabile dell'attività svolta con le credenziali proprie e degli Utenti abilitati.

3.4 – Tutte le operazioni realizzate e le richieste effettuate tramite le credenziali di accesso sono automaticamente attribuite all'utente che le ha poste in essere, senza eccezioni di sorta. Il Cliente riconosce e prende atto che FLUENTIS potrà sempre produrre, quale prova delle operazioni effettuate e - più in generale - dei rapporti intercorrenti, anche informazioni ricavabili dai sistemi e dalle procedure informatiche di autenticazione utilizzate per regolare l'accesso al SERVIZIO.

3.5 – La configurazione minima degli strumenti informatici e di connessione Internet necessaria è indicata dal servizio clienti Fluentis. Il Cliente si impegna ad avere il livello minimo di configurazione degli strumenti informatici e di connessione Internet richiesti. FLUENTIS non è responsabile dell'impossibilità di utilizzo del Servizio ovvero di eventuali anomalie, rallentamenti, difficoltà dello stesso, se vi sia una mancanza, anche solo parziale, dei requisiti minimi ivi indicati.

3.6 – Il Cliente autorizza FLUENTIS ad avvalersi di società specializzate nell'erogazione di servizi informatici e di providing per la fornitura del SERVIZIO.

Art.4 – Condizioni particolari del Servizio PRIVATE CLOUD e PAAS

4.1 – Il corrispettivo per il Servizio PRIVATE CLOUD e ISOLATED CLOUD non comprende il canone per i servizi PAAS di hosting, housing, providing della/e Virtual Machine dedicate su cui risiede il software di Fluentis, che sarà quantificato come indicato nel Modulo d'ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori.

4.2 – La gestione, la manutenzione e la sicurezza del/dei Server Virtuali relativi al servizio PRIVATE CLOUD e PAAS sono di esclusiva responsabilità del cliente, unico ad avere le credenziali di accesso all'ambiente, salva l'attivazione di specifico servizio dedicato alla gestione, manutenzione e sicurezza degli stessi che ne comporta in capo a Fluentis l'accesso unico ed esclusivo mediante credenziali dedicate. Qualora il cliente richieda ed ottenga le credenziali di accesso ai Server Virtuali, decade la responsabilità in capo a Fluentis.

4.3 – Nel caso di acquisto del solo servizio PAAS l'azienda attiverà nella/e Virtual Machine dedicate le licenze Fluentis precedentemente acquistate con Contratto di Licenza d'uso e relativo Contratto di Assistenza e Manutenzione.

Art.5 – Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 – Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità alla normativa vigente. E' vietato condividere con terzi il SERVIZIO, permetterne l'accesso a utenti che non facciano parte del personale del Cliente e comunque utilizzarlo abusando delle indicazioni previste nel presente contratto o nelle istruzioni fornite.

5.2 – Il Cliente è consapevole che il servizio PUBLIC CLOUD, ISOLATED CLOUD e PRIVATE CLOUD costituisce uno strumento di ausilio all'inserimento, all'elaborazione, al calcolo, all'interconnessione dei dati, alla redazione, alla gestione di documenti e adempimenti, sulla base della migliore prassi. Pertanto, egli è tenuto a controllare i documenti e le elaborazioni ottenuti tramite il SERVIZIO, essendo lo stesso Cliente l'unico responsabile dell'esattezza, correttezza, legalità degli output (risposti documentali, contabili, gestionali, ecc.) generati dal SERVIZIO. FLUENTIS pertanto non risponde di alcun danno diretto o indiretto, prevedibile o imprevedibile, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi e utili e/o avviamento commerciale, sanzioni da parte di Autorità o danni comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento fatto salvo situazioni di dolo o colpa grave.

5.3 – Il Cliente è unico ed esclusivo responsabile delle credenziali di autenticazione proprie ovvero degli utenti abilitati, anche in ordine alle attività poste in essere tramite il loro utilizzo. Il Cliente, pertanto, si impegna a:

- a) Custodire e far custodire agli Utenti le credenziali con il massimo segreto e a non comunicarle a terzi;
- b) Comunicare immediatamente a FLUENTIS qualsiasi utilizzo non autorizzato delle credenziali proprie o di altri utenti abilitati, nonché qualsiasi altra violazione delle regole di sicurezza di cui venga a conoscenza. Al ricevimento di tale segnalazione, FLUENTIS potrà disabilitare l'accesso al Servizio;
- c) Uscire correttamente dal Servizio, previa disconnessione, al termine di ogni sessione o quando si allontana dalla postazione;
- d) Imporre obblighi di custodia e di diligenza agli utenti abilitati con misure tecniche e organizzative interne.

5.4 – FLUENTIS non è responsabile per danni diretti e/o indiretti derivanti dall'uso improprio delle credenziali di autenticazione al SERVIZIO. Il Cliente dichiara di aver adottato tutte le misure di sicurezza di cui al Reg. 679/16 ed ogni misura idonea a prevenire i rischi di accesso abusivo o non autorizzato al SERVIZIO.

5.5 – Il Cliente si impegna, inoltre, a manlevare e tenere indenne FLUENTIS da ogni eventuale pretesa, azione, responsabilità, danno, costo, spesa o pregiudizio che dovesse essere fatto valere, nei confronti di FLUENTIS stessa, da parte di terzi e che sia derivante, dipendente, connesso o consequenziale all'utilizzo del Servizio da parte degli utenti abilitati.

5.6 – Il Cliente, in ottemperanza all'art. 13 del Reg. 679/16, deve informare i soggetti i cui dati sono trattati tramite il SERVIZIO, che tali dati personali saranno comunicati a FLUENTIS per la corretta funzionalità del SERVIZIO e la relativa sicurezza, ottenendone così l'eventuale specifico consenso al trattamento.

Art.6 – Obblighi e responsabilità di FLUENTIS

6.1 – FLUENTIS si obbliga a rendere disponibile il SERVIZIO, con le caratteristiche indicate nel Sito, per mezzo di una connessione con protocollo di crittografia asimmetrica (https), che garantisce il trasferimento nel web di dati riservati.

6.2 – FLUENTIS, per il Servizio PUBLIC CLOUD e ISOLATED CLOUD si obbliga a mettere a disposizione uno spazio disco di 10 GB per la registrazione dei dati e per l'archiviazione dei documenti relativi ai Moduli attivati. Tale archiviazione non costituisce conservazione digitale a norma della documentazione, ai sensi del D.lgs 82/05.

6.3 – Le parti convengono che i corrispettivi stabiliti nell'art. 12 per la violazione da parte di FLUENTIS dei livelli minimi di servizio (SLA) costituiscono penale per l'inadempimento e pertanto unica predeterminazione pattizia di ogni conseguenza risarcitoria direttamente o indirettamente collegata a tale disservizio.

6.4 – L'accesso al SERVIZIO e/o alle funzionalità del SERVIZIO possono essere interrotte o sospese, senza che ciò comporti violazione dei livelli minimi di servizio (SLA):

a) per cause di forza maggiore che coinvolgano FLUENTIS o le infrastrutture esterne di cui FLUENTIS si serve (housing, banda, etc.), quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: incendio, esplosione, terremoto, eruzioni vulcaniche, frane, cicloni, tempeste, inondazioni, uragani, valanghe, guerra, insurrezioni popolari, attentati, tumulti, scioperi, incidenti o sinistri che rechino guasto alle infrastrutture di rete (fibra, dorsali, etc.) ovvero qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca l'erogazione del Servizio;

b) manutenzione ed aggiornamento del SERVIZIO. In tale caso, Fluentis si impegna a comunicare con congruo anticipo i periodi di sospensione del Servizio.

Art.7 – Dati personali ed informazione gestite tramite il SERVIZIO

7.1 – Salvo quanto previsto all'art. 4, FLUENTIS si impegna a custodire e controllare i dati e le informazioni dei Clienti attivati garantendo le misure di sicurezza di cui al Reg. 679/16. Il SERVIZIO viene erogato tramite server di proprietà o di disponibilità tecnica e giuridica esclusiva ubicati in housing presso strutture che professionalmente forniscono idonee garanzie di sicurezza informatica, logica, logistica, organizzativa e ambientale per la riduzione dei rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato e trattamento non consentito dei dati stessi.

7.2 – Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, nomina FLUENTIS responsabile del trattamento dei dati (art.28 del Reg. 679/16) limitatamente alle esigenze software ed a quanto indicato nel presente contratto, con modello contrattuale separato.

Art.8 – Contenuti

8.1 – Il software, il relativo Codice, le istruzioni, il Know How alla base del funzionamento ed i relativi marchi sono di proprietà di FLUENTIS.

8.2 – Il Cliente dichiara che i contenuti, dati ed informazioni caricati tramite il SERVIZIO sono di sua proprietà o nella sua disponibilità giuridica, e ne è responsabile. Il Cliente dichiara di aver ottenuto il consenso al trattamento dei dati personali di interessati e di aver fornito loro idonea informativa sul trattamento che Fluentis pone in essere per proprio conto.

8.3 – Il Cliente è consapevole che FLUENTIS per il tramite del SERVIZIO memorizza dati ed informazioni su uno spazio disco, ma non ne controlla preventivamente i contenuti e non è assoggettata ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che vengono trasmesse o memorizzate, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di violazioni di norme giuridiche o diritti di terze parti.

Ai sensi del D.lgs 70/03, FLUENTIS garantisce a terzi l'accesso ai dati e alle informazioni che gestisce tramite il SERVIZIO solo in caso di pronuncia da parte dell'autorità giudiziaria, anche in caso di disputa fra il Cliente e soggetti terzi circa la titolarità del dato.

In ogni caso il CLIENTE si impegna a tenere economicamente indenne FLUENTIS a fronte di qualsiasi richiesta risarcitoria di terze parti. In tali casi il CLIENTE pagherà a Fluentis le spese necessarie a difendersi sia in sede giudiziale che stragiudiziale, nonché eventuali risarcimenti/indennità che saranno riconosciuti in sede giudiziale o con accordi stragiudiziali.

Art.9 – Corrispettivi, decorrenza, durata del contratto e tacito rinnovo

9.1 – Il contratto decorre dalla data di accettazione ed ha la durata espressa nel Modulo d'ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori. Il contratto si intende tacitamente rinnovato per egual durata, salvo disdetta ai sensi dell'art. 10.

9.2 – Il Cliente si impegna a corrispondere i canoni stabiliti per la prestazione del SERVIZIO, secondo importi e modalità previsti nel Modulo d'ordine Servizi Fluentis Cloud e Accessori. In caso di addebito diretto in conto (RID), il Cliente autorizza la propria Banca ad addebitare sul C/C indicato, nella scadenza dell'obbligazione o data prorogata d'iniziativa del creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici inviati da FLUENTIS e contrassegnati con le coordinate dell'azienda creditrice riportate (o aggiornate d'iniziativa dell'azienda), a condizione che vi siano disponibilità sufficienti e senza necessità per la banca di inviare la relativa contabile di addebito.

9.3 – Cliente prende atto che in caso di rinnovo verrà applicato il prezzo di listino pubblicato ed in vigore alla data del rinnovo o comunicato preventivamente da FLUENTIS via PEC.

Art.10 – Recesso anticipato, risoluzione e disattivazione

10.1 – Le Parti hanno diritto di recedere dal Contratto in relazione al SERVIZIO ovvero a singoli moduli del Servizio, dandone comunicazione a mezzo posta elettronica certificata o posta raccomandata A/R entro 90 giorni dalla scadenza naturale o rinnovata.

10.2 – FLUENTIS si riserva il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. in caso di violazione delle obbligazioni di pagamento del canone pattuito entro i termini indicati, in caso di violazione degli obblighi dell'art. 5 del Contratto. La risoluzione deve essere comunicata a mezzo posta elettronica certificata, posta raccomandata A/R e rimane fermo il diritto di FLUENTIS ad esigere quanto maturato in suo favore ed a richiedere il risarcimento di eventuali ed ulteriori danni alla stessa arrecati.

Art.11 - Effetti della disattivazione del Servizio

11.1 – Se per qualsiasi causa il SERVIZIO viene disattivato, FLUENTIS lascerà a disposizione del Cliente i dati e le informazioni archiviate per un periodo di 30 giorni. Successivamente i dati e le informazioni caricate dal Cliente tramite il SERVIZIO saranno irrimediabilmente cancellati.

Art. 12 – Livelli di servizio. Accordo di Service Level Agreement

A partire dal mese successivo all'attivazione del SERVIZIO o di singoli moduli del SERVIZIO, le Parti concordano che FLUENTIS dovrà rispettare i livelli trimestrali di accesso al Servizio calcolati nella fascia "Prime Time" di seguito definiti:

Tabella A2.1 Fascia "Prime Time"	
Ore Schedate	Livello minimo di prestazione
LUN - VEN 09.00 – 18.00	98,00%

la disponibilità del SERVIZIO sarà calcolata con la seguente formula:

Disponibilità del Servizio Fluentis % =	Ore di Disponibilità Effettiva nel trimestre nella fascia "Prime Time" + Ore di Indisponibilità Ammissibile nel trimestre	x 100
	----- Ore Schedate nel trimestre nella fascia "Prime Time"	

Ai fini dell'interpretazione delle presenti SLA, si definiscono:

- Ore di Disponibilità Effettiva: le ore nel trimestre di effettiva disponibilità del SERVIZIO nella fascia "Prime Time";
- Ore di Indisponibilità Ammissibile: il 2% delle ore Schedate nella fascia "Prime Time" più cause previste dall'articolo 6.4;
- Ore Schedate: le ore previste nel trimestre di disponibilità del SERVIZIO nella fascia "Prime Time".

La violazione dei livelli minimi di servizio sopra descritti comporta il pagamento di una penale per l'inadempimento, che costituisce pattizamente l'unica forma di risarcimento richiedibile a FLUENTIS.

La Penale verrà determinata calcolando il valore orario del canone mensile, sulla base dei giorni di calendario del trimestre e le 24 ore giornaliere, applicando una maggiorazione del 10%.

Tale corrispettivo orario verrà moltiplicato per le effettive ore o frazioni di mancato servizio nella fascia "Prime Time".

Tutte le richieste, pena la loro decadenza, dovranno comunque essere inviate al Fornitore entro 8 (otto) giorni dall'accaduto.

La penale verrà accreditata al successivo rinnovo contrattuale.

Art. 13 - Limitazione al danno risarcibile.

13.1 - Qualora una limitazione, esclusione, restrizione o altra disposizione contenuta in questo contratto sia giudicata nulla per un qualsivoglia motivo da parte di un Foro competente e la FLUENTIS diventi di conseguenza responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, in sede contrattuale, civile o altro, non potrà eccedere il prezzo di n. 1 annualità del canone applicato dalla FLUENTIS per il tipo di servizio sottoscritto salvo casi di dolo o colpa grave.

Art.14 – Clausole finali e risoluzione delle controversie

14.1 – Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Salva l'esistenza di diverso Foro inderogabile per legge, la competenza giudiziale a decidere ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le parti in relazione al presente contratto, e quindi in merito a efficacia, validità, esecuzione, interpretazione, risoluzione o cessazione, nonché di ogni rapporto inerente o connesso e di ogni relativa ragione di dare e di avere, spetterà esclusivamente ed inderogabilmente al Foro di Pordenone.

14.2 – Il Cliente prende atto che il presente contratto ed i diritti e gli obblighi in esso previsti non sono cedibili a terzi in mancanza della necessaria autorizzazione da parte di FLUENTIS.

14.3 – Il Cliente autorizza espressamente FLUENTIS a cedere il presente contratto ed i diritti e gli obblighi in esso previsti ad altre società controllate, collegate, partecipate ovvero controllanti.

Art.15 PRIVACY

Ai sensi del Regolamento UE 2016-679 -GDPR e del Decreto Legislativo 196/2003 e successive modifiche noto come Codice Privacy, La informiamo che i Suoi dati sono conservati nel nostro archivio informatico e trattati in piena conformità rispetto al Regolamento e al Codice come indicato nell'apposita informativa presente nel nostro sito all'indirizzo: www.fluentis.com/it/privacy.