

OFFERTA DOMINI, MAIL E HOSTING

I **Servizi** proposti da **lwlink** in quest'ambito garantiscono al **Cliente** molteplici vantaggi sia in termini di affidabilità che di prestazioni; questo grazie ad un'infrastruttura all'avanguardia ed in continua crescita. Relativamente ai domini, è possibile contare su un Registrar accreditato presso la Registration Authority Italiana, con la quale ha inoltre sottoscritto un codice comportamentale, garantendo così al **Cliente** la corretta intestazione del proprio dominio e, non ultimo, professionalità su qualsiasi attività necessaria. La posta elettronica è gestita tramite un *pull* di server *blade* - allocati in Italia - e configurati in *cluster* con differenti ruoli. L'infrastruttura di posta, così come quella di Hosting, è gestita da un *team* di sistemisti specializzati. Nei servizi di hosting, suddivisi tra *condiviso* e *dedicato* e anch'esso gestito su nodi e storage di ultima generazione, non vengono applicate logiche di *overselling* (ovvero vendere qualcosa al di sopra delle risorse realmente disponibili) fornendo così, a differenza di altri provider, delle *performance* elevate.

1. OGGETTO

1.1 Con la stipulazione del **Contratto** il **Cliente** conferisce a **Altea 365**, che accetta, l'incarico di registrare e mantenere il dominio internet indicato nella **Proposta di Intervento** ed i servizi ad esso associati, tipicamente posta elettronica e hosting (spazio web), secondo i termini e le condizioni di cui alla presente **Offerta** e alle **CGC**.

2. OBBLIGHI DI ALTEA 365

2.1 **Altea 365** garantisce di disporre della infrastruttura, degli ulteriori strumenti hardware/software e del know-how necessari alla fornitura dei **Servizi** Internet di base, idonei a garantire il funzionamento e la gestione dei Server Web, della posta elettronica e del dominio Internet, nonché degli altri **Servizi** acquistati dal **Cliente**.

3. SOSTITUZIONE DEL SERVER

3.1 **Altea 365** utilizza dei server Web per le pubblicazioni, che si riserva comunque di sostituire o mantenere in qualsiasi momento per eventuali migliorie tecniche e/o gestionali ai sensi dell'art. 5.1 (in particolare i commi 5.1.1., 5.1.2. e 5.1.3.) delle **CGC**. In ogni caso, **Altea 365** garantisce il ripristino dei **Servizi** entro i successivi 7 giorni lavorativi dall'interruzione.

4. ACCESSI AL SERVER TRAMITE PROTOCOLLO F.T.P. OPPURE AL SITO

WEB TRAMITE C.M.S.

4.1 Il **Cliente** può richiedere a **Altea 365** l'accesso al proprio spazio web tramite protocollo F.T.P. oppure per mezzo delle credenziali di autenticazione al C.M.S. del sito web (Content Management System); in tal caso, lo stesso può pubblicare autonomamente contenuti, nonché file (eseguibili e non) in particolar modo tramite accesso F.T.P. che possono veicolare infezioni o attacchi informatici, assumendosi al contempo ogni più ampia responsabilità relativamente alla pubblicazione degli stessi (con riferimento anche all'esattezza e veridicità), con espresso esonero di **Altea 365** da ogni responsabilità ed obbligo di manlevare e tenere indenne la stessa da qualsivoglia perdita, danno, responsabilità, costo, onere, spesa (comprese le eventuali spese legali), sanzione o pretesa di terzi, che dovessero scaturire a carico di **Altea 365** quale conseguenza di condotte poste in essere dal **Cliente** in violazione della vigente normativa.

4.2 Il **Cliente** accetta che, in caso di violazione dei suddetti obblighi (normative vigenti e future), quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, contenuti contrari a norme di legge, all'ordine pubblico, al buon costume, oppure lesive di diritti di terzi e/o di Copyright, ecc., **Altea 365** possa cancellare senza preavviso i contenuti immessi nello spazio web e bloccare l'accesso ad esso.

4.3 Anche nei casi di cui al punto che precede, Il **Cliente** sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero canone annuale, indipendentemente dal periodo di mancata fruizione del **Servizio**.

4.4 Resta inteso che il **Cliente**, nel caso in cui riceva le credenziali di accesso tramite protocollo F.T.P., al C.M.S. o a qualsivoglia altro servizio, da parte di **Altea 365**, sarà responsabile della loro conservazione e utilizzazione, in modo da evitare eventuali accessi abusivi e/o indesiderati.

5. SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

5.1 In sede di attivazione, il Cliente riceve da Lake Web le credenziali per l'accesso e la fruizione del Servizio (ad es. per l'accesso al singolo account e-mail), che è tenuto a cambiare con una password di suo gradimento che presenti adeguata complessità.

5.2 Come avviene per la totalità dei provider di servizi e-mail, il Servizio di posta

elettronica standard non prevede backup: il Cliente, perciò, è tenuto ad adottare tutte le più opportune misure per la messa in sicurezza nonché la conservazione dei messaggi di posta, del loro contenuto e dei loro allegati, prestando altresì la massima attenzione all'atto della cancellazione (di singoli messaggi oppure di un insieme di essi), in quanto tale operazione potrebbe portare alla perdita definitiva dei predetti contenuti (messaggi, allegati ecc.).

5.3 La previsione di cui al punto 5.2. non trova applicazione qualora il **Cliente** abbia acquistato da **Altea 365** un **Servizio** di backup.

6. DURATA. TACITO RINNOVO

6.1 Ai sensi dell'art. 2.3. delle **CGC** il **Contratto** ha durata annuale e si intenderà tacitamente rinnovato ai sensi dell'art. 2.4. delle medesime **CGC.**, fermo restando la possibilità per una parte di comunicare all'altra Disdetta a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r almeno 30= (trenta) come previsto nell'articolo 2.3. delle **CGC**

7. RIVALUTAZIONE E/O AUMENTO DEL CANONE E/O DEI CORRISPETTIVI

7.1 Le parti espressamente convengono che, alla scadenza di ciascun periodo annuale di durata contrattuale **Altea 365** potrà rivalutare e/o aumentare il canone dei **Servizi** oggetto del **Contratto**, dandone avviso al **Cliente** almeno 60= (sessanta) gg. prima della scadenza contrattuale. La rivalutazione e/o l'aumento saranno automaticamente applicati ai successivi periodi di durata contrattuale, senza necessità di ulteriore accettazione da parte del **Cliente** e salvo che quest'ultimo si avvalga della facoltà di recesso cui all'art. 1.4. delle **CGC**.

8. SERVIZIO HELP DESK

8.1 Per qualsiasi problematica di natura tecnica è a disposizione del **Cliente** il numero 0323 934428 (interno 2), attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. E' possibile inoltre segnalare una problematica aprendo un ticket all'indirizzo <https://ticket.lwlink.it> in qualsiasi orario (presa in carico in orario di ufficio).

9. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

9.1 I **Servizi** acquistati dal **Cliente** quali dominio, spazio web (Hosting) ed altri (ad esempio protezione indirizzi e-mail, applicazioni aggiuntive, **Servizi** di storage, ecc.), nonché i relativi canoni, sono indicati nella **Proposta di Intervento**.

9.2 Il pagamento avverrà con le modalità

(ossia i mezzi) di pagamento concordate nella **Proposta di Intervento**.

9.3 La fatturazione dei **Servizi** seguirà le tempistiche indicate nella **Proposta di Intervento**. Eventuali costi una tantum di attivazione dei **Servizi** vengono esposti nel primo ciclo di fatturazione.

9.4 Tutti gli importi riportati nella presente **Offerta** sono da intendersi al netto dell'iva, la quale verrà applicata in base alla normativa italiana vigente.

10. NORME GENERALI

10.1 **Altea 365** provvederà esclusivamente alla manutenzione, gestione e assistenza tecnica hardware e software dei Server Web di cui all'art. 2., non rientrando nell'oggetto dell'**Offerta** ulteriori tipi di interventi su altri tipi di supporti meccanici, informatici, telematici, software e/o hardware; sono perciò da intendersi esclusi **Servizi** e prestazioni non espressamente indicati nella presente **Offerta**.

10.2 La presente **Offerta** è valida unitamente alla **Proposta di Intervento** ed alle **CGC**.

11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

11.1 In aggiunta a quanto previsto all'art. 5 delle **CGC** e, in particolare, ai punti n. **5.1.6.**, **5.1.8.** e **5.1.9.**, **Altea 365** si riserva di sospendere senza preavviso i **Servizi** di **hosting** acquistati qualora il sito ospitato, realizzato e/o mantenuto da altri soggetti rispetto alla stessa **Altea 365**, subisca attacchi o azioni fraudolente oppure manifesti problematiche generate da servizi terzi che possano avere ripercussioni sulla corretta fruizione del **Servizio** da parte di altri Clienti, salvo che sia possibile operare a tutela di questi ultimi evitando la sospensione. Parimenti la stessa condizione si applica anche al **Servizio** di posta elettronica nel caso in cui uno o più **account** o **Servizi** di posta in uso al **Cliente**, a causa di azioni fraudolente o altre problematiche, generino ripercussioni sull'infrastruttura di **Altea 365**, degradando così il **Servizio** condiviso con altri Clienti; la valutazione verrà operata da **Altea 365** a proprio insindacabile giudizio, tenendo conto anche degli eventuali ulteriori accordi contrattuali in essere. Successivamente alla sospensione **Altea 365** comunicherà al **Cliente** l'accaduto, facendo quanto in proprio potere per fornirgli tutte le informazioni necessarie ad identificare la vulnerabilità e il conseguente attacco oppure la problematica verificatasi. Successivamente alla messa in sicurezza del sito o alla risoluzione delle problematiche di posta

elettronica ad opera del **Cliente**, oppure di **Altea 365** nel caso abbia ricevuto uno specifico incarico, **Altea 365** stessa ripristinerà i **Servizi** sospesi a causa dell'attacco, senza che nulla sia dovuto al **Cliente** per il periodo di mancata fruizione dei **Servizi** stessi a causa della sospensione.

11.2 La disciplina di cui al comma precedente trova applicazione anche in caso di **Servizio** di *housing*, qualora - pur in presenza di hardware di proprietà e direttamente gestito del **Cliente** - eventuali attacchi o azioni fraudolente oppure problematiche generate da servizi terzi, possano avere ripercussioni sulla corretta fruizione del **Servizio** da parte di altri Clienti, a titolo esemplificativo e non esaustivo: saturazione della banda internet.

12. PRIVACY

12.1 Il **Cliente** garantisce la liceità ai sensi della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. n. 196/2003) delle operazioni di trattamento operate per mezzo dei **Servizi** di cui alla presente **Offerta** (tra le quali anche la semplice conservazione dei contenuti delle pagine web ospitate mediante il servizio di hosting), dichiarando di manlevare e tenere indenne **lwlink** da qualunque conseguenza pregiudizievole (derivante, a titolo esemplificativo e non esaustivo, da procedure avanti al Garante per la protezione dei dati personali o altra Autorità di controllo, da azione penale oppure azione civile) scaturente da censure sul punto ad opera dell'interessato, dell'Autorità di controllo o di soggetti terzi.