



Condizioni contrattuali

**Manutenzione e Monitoraggio Cloud
AWS / GCP**

v. 20-05-2024

art. 1 - premessa

1. La INTELLIJAM S.r.l., in seguito definita anche esecutrice, possiede le strutture necessarie e le risorse umane professionalmente indicate per la realizzazione e gestione del servizio di Manutenzione e Monitoraggio Cloud AWS/GCP, mediante il quale si pone a disposizione degli interessati il monitoraggio e la manutenzione di un account cloud Amazon AWS o Google Cloud Platform di proprietà del cliente.
2. La committente della prestazione è interessata al servizio in oggetto per l'esercizio di siti/applicazioni web/mobile realizzati a propria cura e spese.

art. 2 - consenso e oggetto

1. L'esecutrice, su specifica richiesta, assume l'incarico di fornire alla committente il servizio in oggetto.
2. L'esecutrice, si impegna con il presente atto a prestare il servizio descritto al comma 1 impiegando a tal fine le migliori risorse umane e tecnologiche disponibili idonee alla realizzazione dell'incarico affidato.

art. 3 - modalità e condizioni

3. L'esecutrice si impegna ad attivare il servizio richiesto, completo nelle sue funzioni, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del presente accordo.
4. L'esecutrice si impegna a fornire tutto il supporto necessario per la configurazione delle risorse virtuali che di volta in volta il cliente vorrà attivare per le proprie esigenze, laddove la corretta attivazione dell'account cloud sia già avvenuta a cura della committente con l'eventuale supporto dell'esecutrice tramite l'attivazione dello specifico servizio.
5. L'esecutrice garantisce che il servizio verrà fornito in maniera conforme alla normativa in materia di sicurezza.
6. L'esecutrice garantisce altresì il buono stato di manutenzione dell'infrastruttura, nei limiti degli SLA garantiti dal fornitore Amazon AWS o Google Cloud Platform, e si impegna a garantirne il pacifico godimento durante la durata del presente contratto.
7. La committente è direttamente responsabile verso IntelliJAM S.r.l. ed i terzi dei danni causati da ogni abuso o trascuratezza nell'uso dell'infrastruttura.
8. Ogni servizio aggiuntivo a quello "base" descritto nel presente articolo, verrà quotato separatamente a richiesta della committente, ma una volta acquisito si integrerà nell'intera prestazione di servizio, e si estinguerà con essa.

La richiesta di servizi aggiuntivi potrà essere formalizzata a mezzo posta elettronica, e sarà reso operativa appena l'esecutrice avrà avuto conferma dell'accettazione del prezzo del servizio da aggiungere o,

qualora richiesto, dal ricevimento del primo acconto sul servizio stesso.

art. 4 - qualità del servizio

1. L'esecutrice si impegna a mantenere attivo ed efficiente il servizio oggetto del presente accordo, garantendo tempi di risposta inferiori alle 4 ore lavorative (lun-ven 9-18 escluse festività nazionali).
2. Al di fuori dei giorni e degli orari previsti il servizio è fornito "best-effort", senza garanzia alcuna, ma con l'impegno a risolvere tempestivamente situazioni bloccanti che dovessero verificarsi.
3. È esclusa la garanzia sulle prestazioni delle linee di comunicazione e sul servizio cloud del fornitore Amazon AWS, in quanto non gestite dall'esecutrice. La committente pertanto solleva l'esecutrice da ogni responsabilità inerente alle linee di comunicazione e disponibilità del servizio cloud.
4. In caso di manutenzione programmata sarà cura dell'esecutrice informare tempestivamente la committente dei possibili disservizi.

art. 5 - impegni della committente

1. La committente si impegna ad osservare le seguenti disposizioni contrattuali:
 - a. non consegnare e non trasferire a qualsiasi titolo, sia gratuito che oneroso, il presente contratto o i diritti in esso riportati. Analogamente non potrà delegare a terzi gli obblighi e non potrà rivendere il servizio;
 - b. seguire le regole di comportamento suggerite dai gestori dei singoli servizi acceduti tramite Internet;
 - c. tenere segrete le proprie password di accesso ai servizi.
2. La committente si assume la completa responsabilità per tutte le conseguenze derivanti o connesse con l'utilizzo dei propri codici di accesso (user-id/password), sollevando l'esecutrice da ogni imputazione di responsabilità o danno.

art. 6 - assistenza tecnica

1. L'esecutrice garantisce la prestazione di assistenza tecnica hardware e software per il servizio cloud in questione limitatamente alle attività specificate nel seguito:
 - a. Manutenzione hardware e software ordinaria
 - b. Manutenzione e configurazione dei pacchetti concordati e installati in fase di set-up

- c. Installazione di patch al sistema operativo se necessarie e stabili
 - d. Installazione di nuove release dei pacchetti già citati su richiesta/autorizzazione del committente.
2. È escluso ogni intervento non espressamente inserito nella lista di cui al comma 1 e pertanto ciascuna richiesta verrà valutata e quotata a parte. In particolare sono esclusi i costi delle componenti hardware da sostituire in caso di guasto e l'installazione e manutenzione di pacchetti non inclusi nella lista di cui al comma 1.
 3. Sono esclusi gli interventi resi necessari sulle stesse apparecchiature causati da anomalie direttamente imputabili al committente, che pertanto in tal caso è tenuto al rimborso del costo degli interventi effettuati.
 4. È esclusa dal presente accordo ogni forma di assistenza tecnica al cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e direttamente riconducibili ai servizi resi dall'esecutrice.
 5. L'assistenza tecnica sarà garantita via e-mail e, ove necessario, sarà erogata anche a mezzo telefono. Qualunque assistenza presso la sede della committente sarà oggetto di specifica pattuizione espressa.

art. 7 - sospensione della prestazione

1. L'esecutrice ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti condizioni:
 - a. La committente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati e i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza da oltre 30gg.
 - b. La committente si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici dell'esecutrice o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione dall'esecutrice.
 - c. La committente costituisce una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da arrecare danno all'esecutrice.
2. In caso di morosità, la riattivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità stessa, aggiornata con i correnti interessi, oltre ad un contributo di riattivazione fissato in 100,00 EURO oltre IVA.
3. Anche in caso di sospensione o disattivazione del completa del servizio la committente avrà pieno controllo sul servizio cloud fornito da Amazon AWS mantenendo con il fornitore un rapporto diretto.
4. Nessuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dalla committente nei confronti dell'esecutrice a seguito della eventuale sospensione del servizio nel rispetto del presente articolo.

art. 8 - durata

1. Il presente contratto ha validità 12 (dodici) mesi a partire dalla data di attivazione.
2. Il presente contratto si rinnova automaticamente per un ulteriore periodo di 12 mesi alla scadenza.
3. A partire dal dodicesimo mese le parti hanno facoltà di recedere dal presente accordo con un preavviso scritto di 30 giorni. L'importo relativo al periodo non goduto verrà restituito con nota di credito entro 30 giorni.

art. 9 - prezzo

1. A fronte del servizio richiesto, la committente verserà all'esecutrice la somma indicata nell'offerta commerciale.
2. Il prezzo di cui al comma 1 verrà versato secondo le modalità riportate nell'offerta commerciale. In assenza di questa verrà versato alla stipula del presente accordo secondo le modalità riportate in fattura. In ogni caso, l'avvio del servizio (sia del servizio base che dei servizi aggiuntivi) è subordinato all'avvenuto versamento delle quote pattuite per il prezzo o per l'eventuale acconto prezzo.
3. Le quote relative agli anni successivi saranno versate anticipatamente di anno in anno secondo le modalità riportate in fattura.

art. 10 - garanzie

1. La committente, dichiara che i contenuti editoriali, le notizie, gli articoli, i prodotti e tutte le informazioni di qualsiasi natura contenuti, inseriti e fruibili attraverso la consultazione del sito Internet, mantenuto in hosting dall'esecutrice, saranno gestite e curate esclusivamente dalla società ed in capo alla stessa sono riconducibili responsabilità giuridiche di qualsiasi natura.
2. La committente si impegna a tenere segrete le proprie password di accesso ai servizi assumendosene la relativa completa responsabilità; resta esclusa la responsabilità della esecutrice per tutti gli eventuali danni conseguenti ad azioni compiute mediante l'utilizzo dei propri codici di accesso (user-id/password).
3. L'esecutrice presta garanzia per il buon funzionamento del servizio, ed a tal fine si impegna, qualora si renda necessario, ad intervenire per ripristinarne il buon funzionamento, restando escluso per tale causa ogni ulteriore danno patrimoniale conseguente.
4. Resta esclusa in ogni caso ogni responsabilità della esecutrice per danni di qualunque genere, compresi quelli patrimoniali, conseguenti a malfunzionamento del servizio, ed in particolare non garantisce per i

danni causati dalla società committente per l'uso improprio e non corretto del servizio e dei programmi di gestione.

Le presenti condizioni sono valide a partire dalla data odierna

Roma, 20 maggio 2024