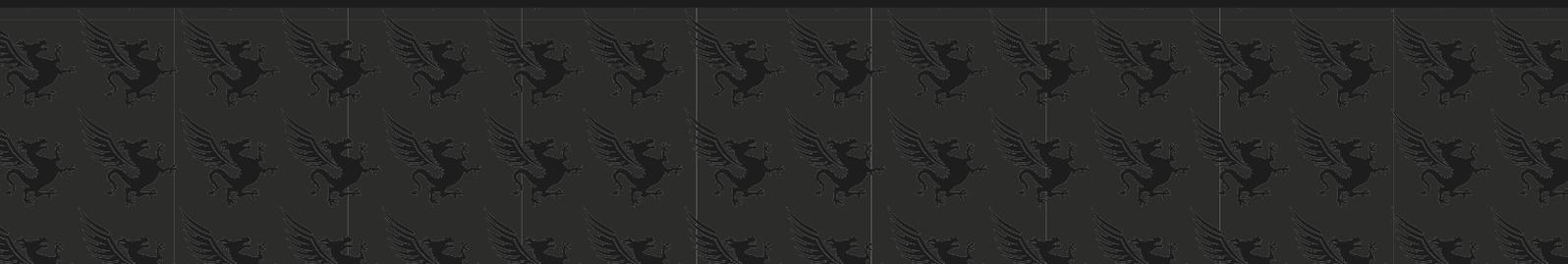




unlead
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)





RESEARCH

LOGO STORICO, OGGI CLIENTE, CCO DI TINO

in collaborazione con il regista di "L'ultimo
dei suoi" Adriano "Toni" Accardi
che nel 1980 realizzò per il regista
la sua prima opera di regia

di Adriano Accardi
per il regista di "L'ultimo
dei suoi"

Cloud is not a fancy, but more power and more flexibility

THE NEW CLOUD MADE IN Unlead

Unlead Cloud Computing non è la somma matematica delle molteplici abilità messe in campo dal Unlead, ma il loro prodotto esponenziale. Il risultato è l'esaltazione della capacità creativa per la realizzazione di prodotti concreti, suscettibili di uscire dagli schemi senza violarli, di innovare senza stravolgere.

Unlead, forte delle sue dinamiche flessibili, sia nei rapporti interni che con il cliente finale, atte esclusivamente ad esaltare l'efficacia delle prestazioni senza intaccare il rigore delle procedure, costituisce già una realtà autorevole nel panorama nazionale. La supervisione dei processi, in special modo nei settori dell'informazione e informatizzazione della stessa.

Unlead Cloud Computing è uno dei principali progetti italiani per la gestione di informazioni, amministrazione di contenuti e promozione Aziendale operante nel settore web e multimedia interamente basato su Server Virtuali. Oggi, Unlead fornisce diverse centinaia di servizi web in tutto il mondo per clienti internazionali, PMI e PA. I progetti a medio alta complessità realizzati sono oltre 150. Sono oltre 1000 le installazioni di estensioni custom realizzate.

Le aree operative riguardano lo sviluppo di applicazioni e l'erogazione di servizi per la gestione e pubblicazione dei contenuti (portali internet, intranet, e-commerce, community), per la gestione documentale e del customer management.

Unlead Cloud Computing e il servizio ad esso legato è arricchito dalla vasta gamma di servizi offerta dall'Azienda proprietaria Unlead, che fornisce ai clienti soluzioni business di qualità. Da sempre Unlead opera con la concezione che la qualità delle informazioni e la capacità di saper innovare sono alla base della

persecuzione del successo. Da queste premesse, Unlead, offre soluzioni ad alto contenuto innovativo e tecnologico ai clienti che si affidano, permettendo loro di prendere decisioni di business critiche e di affrontare al massimo delle prestazioni i canali multimediali con il prodotto Unlead Cloud Computing.

Il team di Unlead lavora con passione per fornire ai suoi clienti soluzioni su misura con le migliori tecnologie disponibili e i linguaggi di programmazione più aggiornati, supportando il cliente durante l'intero ciclo di vita del progetto con un servizio di assistenza esperto e competente.

Il team stabile e molto qualificato, testimoniato anche dalla collaborazione ufficiale con Unicredit, è costantemente formato ed ha una particolare dedizione a fare squadra assieme al cliente, il quale può contare sempre sulla massima sicurezza e riservatezza. Unlead investe molto nelle sue risorse interne, perché crede fermamente che il valore aziendale sia costituito soprattutto dall'apporto quotidiano del singolo individuo. Un team stabile comporta degli enormi vantaggi per l'Azienda, in termini di produttività, di velocità nell'esecuzione dei compiti e di un notevole aumento del livello qualitativo dei risultati e dell'immagine aziendale, ma non solo. Un team stabile infatti, rappresenta un punto favorevole enorme in termini di esperienza e competenza consolidate nel tempo.

Unlead offre soluzioni in grado di soddisfare una serie diversificata di esigenze dei clienti che, appoggiandosi a noi, hanno la possibilità di utilizzare Unlead per aumentare credibilità, ottimizzare il cash flow promozionale e perseguire una maggiore redditività della comunicazione. Questo genere di rapporto ha permesso ad Unlead di sviluppare il prodotto Unlead Cloud Computing, innovando, integrando e ottimizzando funzionalità di gestione dei dati e delle informazioni, fornendo soluzioni di marketing efficienti ed efficaci, trasformando e accrescendo le prospettive dei clienti.

Oggi, 20 anni dopo, Unlead Cloud Computing è lo strumento perfetto che consente a professionisti, Aziende e industria di occuparsi in modo efficiente nella ricerca e sviluppo di mercato in totale tranquillità.

INTRODUCING UNLEAD CLOUD COMPUTING

UNLEAD CLOUD COMPUTING sicuro e contemporaneo

Tutte le nostre soluzioni di cloud hosting gestito sono dedicate a chi necessita di un servizio estremamente affidabile, sicuro, sempre disponibile con prestazioni al massimo livello.

I server, basati su architettura SUN con s.o. FreeBSD, sono localizzati in Farm Internazionali e collegati direttamente ai MIX con linee a Gigabit che garantiscono un'elevatissima velocità e diponibilità di rete. Viene effettuato giornalmente e settimanalmente un backup (snapshot) che archivia non solo i file dati ma l'intero ambiente del server, consentendo un'accurato e veloce ripristino di tutti i dati in caso di necessità.



DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

La fornitura del Servizio Cloud Computing è disciplinata dal contratto (in seguito per brevità "Contratto") che si perfeziona tra l'Azienda Unlead di Gabriele Giudici con sede in Magenta (MI), Via Generale Armando Diaz 29, P.Iva IT 07471240965 (in seguito per brevità "Unlead" o "Fornitore") e la persona, fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente nel modulo d'ordine (in seguito per brevità "Cliente"), congiuntamente definite "Parti". Il Contratto è costituito dalle presenti condizioni di fornitura (in seguito per brevità "Condizioni") e dagli altri documenti appresso indicati, che ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale:

01. Condizioni di fornitura del servizio Unlead Cloud Computing
02. il Modulo d'ordine
03. le Specifiche tecniche
04. la Conferma di attivazione
05. la Policy di utilizzo dei servizi Unlead
06. il Service Level Agreement (in seguito anche "SLA")
07. la Policy privacy Unlead
08. il Listino prezzi.

INDICE DEGLI ARTICOLI DELLE PRESENTI CONDIZIONI DI FORNITURA

01. Definizioni	5
02. Oggetto del Contratto	5
03. Perfezionamento del Contratto	5
04. Corrispettivo del Servizio e modalità di pagamento	5
05. Attivazione ed erogazione del Servizio	6
06. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Unlead	6
07. Obblighi e diritti del Cliente	6
08. Assistenza	7
09. Durata del Contratto	7
10. Sospensione del Servizio	7
11. Recesso	7
12. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento - condizioni risolutive	8
13. Modifiche al Contratto e/o alle Policy Unlead	8
14. Copyright e licenze	8
15. Sicurezza delle informazioni	8
16. Disposizioni finali	8
17. Ultrattività	9
18. Trattamento dei dati personali	9
19. Legge applicabile e foro competente	9

TERMS OF SERVICE UNLEAD CLOUD COMPUTING

01. DEFINIZIONI

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

Modulo d'ordine: modulo che, compilato dal Cliente con tutti i dati richiesti e dal medesimo inviato a Unlead attraverso il sito <https://www.unleadcloud.com>, ovvero con altro mezzo previa sua sottoscrizione, formalizza la richiesta di attivazione del Servizio Unlead Cloud Computing.

Specifiche tecniche: le informazioni pubblicate su <https://www.unleadcloud.com> contenenti le caratteristiche tecniche del servizio.

Conferma di attivazione: la comunicazione inviata a mezzo e mail dal Fornitore al Cliente all'indirizzo di posta elettronica da questi indicato in fase d'ordine con la quale si conferma l'avvenuta attivazione del Servizio e sulla quale sono riportate le credenziali di accesso al medesimo (login e password), i dati identificativi del Cliente, il Contratto ed una sintetica indicazione delle principali caratteristiche del Servizio scelto.

Policy di utilizzo dei servizi Unlead: il documento redatto dal Fornitore e pubblicato su <https://www.unleadcloud.com> nel quale vengono indicate le norme comportamentali e i limiti di utilizzo del Servizio cui sono soggetti tutti i Clienti.

Service Level Agreement: il documento redatto dal Fornitore e pubblicato su <https://www.unleadcloud.com> nel quale vengono definiti i livelli di servizio e le penalità a carico dello stesso in caso di mancato raggiungimento dei livelli stabiliti (in seguito per brevità "SLA");

Policy Privacy Unlead: il documento pubblicato su <https://www.unleadcloud.com>, che descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti Unlead e contiene l'informativa ai sensi dell'Art. 13 del D.lgs. 196/2003;

Listino prezzi: il documento pubblicato su <https://www.unleadcloud.com> che indica i prezzi del Servizio Cloud Computing ripartiti per ciascuna licenza e risorsa oltreché per frazione temporale di utilizzo.

Servizio Cloud Computing: il servizio fornito da Unlead che permette al Cliente - pagando in base al tempo di utilizzo ed al numero di risorse impiegate - di creare, allocare, utilizzare e gestire una infrastruttura virtuale composta da risorse virtuali quali server, reti con i relativi switch, desktop e workstation con la possibilità di attivarle, gestirle e disattivarle in autonomia con il sistema di self provisioning (in seguito per brevità anche il Servizio).

Ricarica: l'operazione da effettuarsi con le modalità indicate su <https://www.unleadcloud.com> con la quale il Cliente, pagando un determinato importo acquista il Servizio Cloud Computing.

24/7/365: acronimo utilizzato nelle presenti Condizioni e comunque nel Contratto per indicare che, fatte salve le ipotesi di interruzione/sospensione quivi previste, la fornitura e/o utilizzazione del Servizio è garantita da Unlead senza soluzione di continuità 24 ore su 24, sette giorni la settimana, 365 giorni all'anno;

Informazioni confidenziali: (i) le informazioni relative al Fornitore e dal medesimo ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del contratto e/o (ii) le informazioni relative al Fornitore che, per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali. Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali di Unlead sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche del Servizio, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo del prodotto.

Infrastruttura virtuale: l'infrastruttura informatica come servizio (iaas) creata, allocata, utilizzata e gestita esclusivamente dal Cliente attraverso il Servizio.

Pannello di gestione: l'area per la gestione del Servizio alla quale il Cliente accede con le proprie credenziali (login e password) su <https://www.unleadcloud.com>.

Risorse: l'insieme delle componenti che formano il Servizio indicate nel Listino prezzi.

Licenze Software: le autorizzazioni rilasciate dai proprietari dei prodotti software.

02. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio Unlead Cloud Computing, nella tipologia, con le modalità, le caratteristiche tecniche ed alle condizioni economiche in vigore al momento della sua conclusione e riportate sul sito <https://www.unleadcloud.com>.

03. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

03.1. L'invio del Modulo d'Ordine unitamente all'avvenuto pagamento della prima Ricarica comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni di Fornitura del Servizio e costituisce proposta contrattuale ai sensi dell'Art. 1326 cod. civ nei confronti di Unlead la quale è libera di accettare o rifiutare detta proposta. In caso di accettazione il contratto si perfeziona con l'attivazione del Servizio alla quale segue l'invio al Cliente della Conferma di attivazione con le credenziali di accesso (login e password). Fermo quanto sopra il Cliente esonera, ora per allora, Unlead dall'osservanza dell'obbligo previsto dall'Art. 1327 comma 2, cod. civ. sollevandola da qualsiasi responsabilità per il ritardato invio della Conferma di attivazione e/o delle credenziali di accesso.

03.2. In difetto di accettazione della proposta inviata dal Cliente e, comunque, in qualsiasi caso di mancata attivazione del Servizio Unlead sarà tenuta esclusivamente a restituire quanto pagato dal Cliente. Resta inteso che su tale somma non saranno dovuti interessi od oneri di alcun genere. Il Cliente prende atto ed accetta di aver diritto esclusivamente alla restituzione del prezzo pagato per acquistare la Ricarica e di non poter avanzare nei confronti di Unlead alcuna richiesta di indennizzo, di risarcimento del danno o pretesa di alcun genere per la mancata accettazione della proposta e comunque per la mancata attivazione del Servizio.

Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

04. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

04.1. Il Servizio viene pagato dal Cliente in modalità c.d "pay per use" previo acquisto su <https://www.unleadcloud.com> di una Ricarica per l'importo preferito, fermo il limite minimo di 10 euro per ogni Ricarica. Il Cliente può creare, allocare, utilizzare e gestire l'Infrastruttura virtuale e/o risorse e/o licenze relative ai corrispettivi indicati nel Listino prezzi dal momento in cui l'importo pagato per la Ricarica, incassato da Unlead, viene registrato sul Pannello di Gestione. Una volta esaurito l'importo della Ricarica il Servizio sarà cessato salvo riprendere previo acquisto di una nuova Ricarica. La continuità del Servizio è garantita dal tempestivo acquisto di una successiva Ricarica da effettuarsi prima che si esaurisca l'importo pagato per acquistare quella precedente. L'importo residuo della Ricarica è sempre visualizzabile nel Pannello di Gestione;

04.2. Il Cliente prende atto ed accetta che:

a) il pagamento della Ricarica acquistata deve essere effettuato con le modalità pubblicate su <https://www.unleadcloud.com>; e b) costituisce suo espresso ed esclusivo onere acquistare la Ricarica tenendo conto dei tempi medi di lavorazione dei pagamenti indicati su <https://www.unleadcloud.com>; e per l'effetto, c) costituisce suo espresso ed esclusivo onere acquistare una nuova Ricarica in tempo utile per utilizzare il Servizio secondo le proprie esigenze e comunque prima che si esaurisca l'importo pagato per quella che sta utilizzando al fine di garantirsi la continuità del Servizio.

TERMS OF SERVICE UNLEAD CLOUD COMPUTING

04.3. Ogni Ricarica acquistata dal Cliente riporterà un proprio numero identificativo e per essa il Fornitore emetterà la relativa fattura entro il mese di competenza. Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la fattura possa essergli trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

05. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

05.1. Con l'attivazione del Servizio il Cliente può iniziare a creare ed allocare la propria Infrastruttura virtuale della quale sarà l'unico responsabile ed alla quale egli soltanto avrà esclusivo accesso attraverso il Pannello di Gestione. Resta espressamente inteso che Unlead non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso detta infrastruttura ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori nella infrastruttura stessa; in ogni caso Unlead è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le proprie credenziali (login e password) all'Infrastruttura virtuale. In ogni caso il Cliente una volta avuto accesso al servizio è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tale infrastruttura.

05.2 Il Servizio viene erogato fino al completo esaurimento della Ricarica. A mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei suoi confronti Unlead si riserva di inviare al Cliente a mezzo e-mail un avviso di prossimo esaurimento della Ricarica. Per i primi 7 giorni decorrenti da quello in cui la Ricarica si è esaurita l'erogazione del Servizio viene sospesa, salvo riprendere dal momento della registrazione sul Pannello di Gestione dell'importo pagato per la nuova Ricarica. Se entro sette giorni dalla sospensione del Servizio l'importo di una nuova Ricarica non viene registrato sul Pannello di Gestione il Servizio viene disattivato e dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura virtuale saranno conservati per ulteriori 30 giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che Unlead ne assuma l'obbligo e quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Trascorso tale ulteriore periodo, in difetto di registrazione dell'importo di una nuova Ricarica sul Pannello di Gestione, dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente sull'Infrastruttura virtuale saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili. In tale ipotesi resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale, previa riattivazione del Servizio, se necessario, concludendo un nuovo Contratto qualora 9Net abbia esercitato la facoltà di recesso prevista al successivo art. 11.3 ricorrendone le condizioni.

06. OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA' UNLEAD

06.1. Unlead garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo del Servizio 24/7/365 in conformità ai livelli di servizio previsti dal Service Level Agreement (SLA) e dalle Specifiche tecniche.

06.2. Gli obblighi e le responsabilità di Unlead verso il Cliente sono quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a Unlead, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

06.3. Unlead si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e mail con un preavviso minimo di 48 ore; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

06.4. Unlead non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che la stessa

Unlead, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Unlead in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione dal parte del Cliente di specifico servizio accessorio.

06.5. Unlead non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'Infrastruttura virtuale in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, Unlead si rende disponibile a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico accordo "mission critical" con i rispettivi SLA.

07. OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE

07.1. Il Cliente ha diritto di utilizzare il Servizio 24/7/365 secondo le Specifiche tecniche ed in conformità ai livelli di servizio garantiti dallo SLA e prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente all'indennizzo ivi previsto in caso di mancato rispetto degli stessi escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende altresì atto ed accetta di non aver diritto e comunque di non poter pretendere da Unlead alcun indennizzo o risarcimento del danno sia diretto, sia indiretto, quando ricorrono una o più delle condizioni in presenza delle quali lo stesso SLA esclude la sua applicabilità. Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni forniti a Unlead ai fini della conclusione del Contratto sono veri, corretti, e tali da consentire la sua identificazione. Unlead si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere.

07.2. Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura virtuale ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere nella suddetta infrastruttura e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso la medesima infrastruttura sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

07.3. Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata da Unlead e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure Unlead è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata a Unlead per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

07.4. Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati nell'Infrastruttura virtuale, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'infrastruttura virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o messi online dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti del Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme alla Policy di utilizzo dei Servizi Unlead; (iv) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso; (v) della gestione degli accessi al suo Pannello di Gestione (qualsiasi connessione, modifica del Servizio o ordine effettuato tramite il Pannello di Gestione del Cliente si presume effettuato dal Cliente stesso); a tal proposito, il Cliente assume

TERMS OF SERVICE UNLEAD CLOUD COMPUTING

L'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso al Pannello di Gestione con una cadenza non superiore a 3 (tre) mesi.

07.5. Il Cliente si impegna a comunicare a Unlead, aprendo apposito ticket su <https://www.unleadcloud.com>, ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti compreso l'indirizzo e mail indicato in fase d'ordine.

07.6 Il Cliente si impegna altresì ad informare tempestivamente Unlead di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata.

07.7. Il Cliente dichiara di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati nella Infrastruttura virtuale e se ne assume i relativi costi.

07.8. Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate (a titolo esemplificativo e non esaustivo, assegnazioni, attivazioni, disattivazioni, storico delle operazioni) il Cliente prende atto ed accetta che faranno fede esclusivamente i LOG del Fornitore conservati a norma di legge, come indicato nella Policy Privacy Unlead.

07.9. Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Unlead da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Unlead qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

08. ASSISTENZA

08.1. L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate sul sito <https://www.unleadcloud.com>. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente a Unlead eventuali irregolarità o disfunzioni da egli rilevate nel Servizio.

08.2. Eventuali richieste di intervento "personalizzato" e, in ogni caso, di intervento che richieda la comunicazione a Unlead delle credenziali di accesso al Servizio (login e password) da parte del Cliente dovranno essere inoltrate alla stessa Unlead a mezzo ticket dal sito <https://www.unleadcloud.com>. In tali ipotesi con la mera apertura del ticket il Cliente autorizza Unlead e/o aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario; il Cliente, prende atto ed accetta che detto intervento, se non motivato da eventi la cui tempistica di risoluzione sia disciplinata nello SLA, avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri: a) tipo di intervento richiesto; b) ordine di arrivo della richiesta; c) carattere di priorità della richiesta di intervento. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Unlead.

08.3. Con l'invio della richiesta di intervento di cui al precedente comma 8.2. il Cliente: a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale attraverso di esso; e b) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; e c) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazione e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale.

08.4. Fermo quanto sopra in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità Unlead e/o le Aziende da essa controllate ed il loro personale, nonché le Aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patienti per o a causa dell'intervento di cui al precedente comma 8.2. quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale, interruzione totale o parziale del Servizio.

09. DURATA DEL CONTRATTO

09.1. Il Contratto è a tempo indeterminato con facoltà di recesso per ciascuna delle Parti ricorrendo le condizioni previste al successivo art. 11.

10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

10.1. Fatta salva l'applicazione del successivo art. 12, Unlead, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute nella Policy di utilizzo dei servizi Unlead e nella Policy Privacy Unlead;
- il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste di Unlead e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da Terzi non autorizzati;
- si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di Unlead, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando Unlead, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;

- il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'Infrastruttura virtuale;

- la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di Unlead per il risarcimento del danno.

10.2. Durante la sospensione del Servizio, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale.

11. RECESSO

11.1. Il Cliente, sia egli qualificato come "consumatore" identificato, ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), nella persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale, sia egli non qualificabile come "consumatore" avrà sempre facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata a.r. a Unlead di Gabriele Giudici, Via Generale Armando Diaz 29, 20013 Magenta (MI) oppure a mezzo di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo amministrazione@pec.unlead.it. La comunicazione potrà essere inviata anche mediante telegramma, telex o telefax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata RR o PEC entro le 48 ore successive. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Unlead della predetta comunicazione; Alla cessazione del Contratto Unlead provvederà a disattivare il Servizio e ad effettuare il rimborso dell'importo pagato per acquistare la Ricarica e rimasto inutilizzato alla data di efficacia del recesso.

11.2. Unlead si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, tramite comunicazione scritta, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali Unlead si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine

TERMS OF SERVICE UNLEAD CLOUD COMPUTING

sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato e UnLead potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio senza ulteriore avviso e rimborsare al Cliente l'importo pagato per acquistare la Ricarica e rimasto inutilizzato alla data di efficacia del recesso. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di UnLead per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

11.3. Il Cliente prende atto che dopo la cessazione del Contratto non sarà più possibile recuperare eventuali dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale e si impegna, ora per allora, a procurarsi tempestivamente prima della definitiva cessazione del Contratto una copia di tali dati e/o informazioni e/o contenuti. In ogni caso per qualsiasi caso di cessazione del Contratto il Cliente solleva, ora per allora, UnLead da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso nell'Infrastruttura virtuale.

12. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO - CONDIZIONI RISOLUTIVE

12.1. Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto, il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, qualora il Cliente:

- violi gli obblighi previsti negli Articoli 7, 14 e 15 delle presenti Condizioni di fornitura così come le disposizioni previste in documenti cui essi facciano rinvio; ovvero,
- violi la Policy di utilizzo dei servizi UnLead; ovvero,
- compia, utilizzando il Servizio, qualsiasi attività illecita;

12.2. Inoltre, in caso di inadempimento agli obblighi previsti dal Contratto, UnLead si riserva di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa raccomandata RR.

12.3. Fermo quanto previsto ai precedenti commi 12.1. e 12.2., il Contratto si risolve automaticamente senza che UnLead debba inviare alcuna comunicazione al Cliente se questi, per un periodo continuativo di dodici mesi; a) non utilizza il Servizio; oppure b) non acquista una nuova Ricarica dopo aver esaurito l'importo pagato per la precedente; Il Contratto si risolve trascorsi 12 mesi dall'ultimo accesso al Servizio ovvero dall'acquisto dell'ultima Ricarica esaurita. Qualora il Contratto si risolva per il verificarsi della condizione prevista sub lett. a), l'eventuale importo della Ricarica rimasto inutilizzato sarà trattenuto da UnLead e da questa definitivamente incamerato, in difetto di espressa richiesta di sua restituzione da parte del Cliente da formalizzare a UnLead entro il termine di decadenza di giorni 180 decorrenti dal giorno in cui si è verificata detta condizione;

12.4. A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo il Servizio viene disattivato e UnLead avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti. In qualsiasi caso di risoluzione del Contratto si applica la disciplina prevista al precedente art. 11.3.

13. MODIFICHE AL CONTRATTO E/O ALLE POLICY UNLEAD

13.1. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi UnLead si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia scaturire obblighi di alcun genere nei confronti del Cliente. I

costi delle licenze software pagati, per il tramite di UnLead, ai rispettivi licenziatari saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziatario stesso.

13.2. Qualora UnLead apporti modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici o modifichi le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite pubblicazione sul sito <https://www.unleadcloud.com> Le predette modifiche avranno effetto decorsi 10 (dieci) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta da inviarsi con le modalità e tempistiche previste al precedente Art.11. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

Fermo quanto sopra, UnLead potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità;

13.3. Fermo quanto sopra UnLead si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento la Policy di utilizzo dei servizi UnLead e la Policy privacy UnLead in ragione di esigenze di cui al precedente comma 1 od in ottemperanza a disposizioni di legge; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 13.2.

14. COPYRIGHT E LICENZE

14.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di UnLead secondo quanto indicato in merito nella Policy di utilizzo dei servizi UnLead. I softwares come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di proprietà esclusiva di UnLead e/o dei suoi danti causa, pertanto Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

14.2 Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di UnLead, il Cliente da atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di UnLead.

15. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Cliente, preso atto che l'azienda UnLead è impegnata al duplice scopo di garantire la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa) e di eliminare, ridurre e prevenire le minacce alla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni di processo, si obbliga, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di UnLead.

16. DISPOSIZIONI FINALI

16.1. Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra UnLead ed il Cliente riconducibile per qualsiasi motivo alle medesime credenziali di accesso (login e password) e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente contratto sarà valida ed efficace tra le Parti se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al presente accordo.

16.2. In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del

TERMS OF SERVICE UNLEAD CLOUD COMPUTING

Cliente difformi rispetto al Contratto potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati da UnLead. L'eventuale inerzia di UnLead nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

16.3. A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente potranno essere effettuate da UnLead indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata RR, posta ordinaria oppure a mezzo telefax ai recapiti indicati dal Cliente in fase di ordine e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente compreso l'indirizzo e mail indicato in fase di ordine non comunicate a UnLead con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

16.4. Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare a UnLead relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate a mezzo ticket con le modalità indicate su <https://www.unleadcloud.com>, fatta eccezione per la forma prevista per le comunicazioni di cui al successivo comma 7.

16.5. L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

16.6. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.

16.7. Eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio, anche in merito al mancato rispetto dello SLA, dovranno essere indirizzati a: UnLead di Gabriele Giudici Via Generale Armando Diaz 29 20013 Magenta (MI) tramite lettera raccomandata RR o inoltrati tramite ticket dal servizio di assistenza UnLead entro e non oltre 7 gg. dal momento in cui si verifichi il fatto oggetto di reclamo. UnLead esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, UnLead informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

16.8. I rapporti tra UnLead ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere intesi come rapporti di mandato, società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili od equivalenti.

16.9. Il Cliente si impegna a non cedere il contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte di UnLead.

17. ULTRATTIVITA'

La presente clausola, le altre clausole delle presenti Condizioni qui di seguito indicate così come le disposizioni previste in documenti cui tali clausole facciano rinvio continueranno ad essere valide ed efficaci tra le Parti anche dopo la cessazione ovvero la risoluzione a qualsiasi causa dovute o a qualsiasi parte imputabile:

1. Definizioni
5. Attivazione del Servizio
6. Obblighi e limitazioni di responsabilità di UnLead
7. Obblighi e diritti ed Cliente
11. Recesso delle Parti
- 12 Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento
14. Copyright e licenze
15. Riservatezza
19. Legge applicabile e foro competente

18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con la sottoscrizione del presente contratto le parti, ai sensi del d.lgs. 196/03 prestano il loro consenso espresso ed informato a che i dati che le riguardano ed indicati nel presente contratto, siano oggetto di

tutte le operazioni di trattamento previste dal citato decreto.

In particolare le parti dichiarano che: a) i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del presente contratto e delle norme di legge, civilistiche e fiscali;

b) il rifiuto anche di una sola delle parti di fornire tali dati comporterà la mancata stipulazione del contratto;

c) le parti, in ogni momento, potranno esercitare i diritti menzionati all'art. 7 del D.Lgs 196/03;

Con la sottoscrizione del presente accordo il Cliente dichiara di aver preso visione ed accettare integralmente l'informativa contenuta nel documento Privacy policy UnLead pubblicato su <https://www.unleadcloud.com>.

19. LEGGE APPLICABILE, GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE

19. Legge applicabile, giurisdizione e foro competente

19.1. Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana restando esclusa qualsiasi applicazione della convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale delle merci. Le presenti condizioni sono state redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese); esse si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

19.2. L'Autorità Giudiziaria italiana sarà giurisdizionalmente competente, in via esclusiva, a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il Contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tale ipotesi la competenza giurisdizionale sarà dell'Autorità Giudiziaria dello Stato ove era domiciliato il Consumatore al momento della conclusione del Contratto salvo il caso che lo stesso Consumatore preferisca rivolgersi all'Autorità Giudiziaria italiana.

19.3. Quando, in base al precedente par. 19.2., la competenza giurisdizionale a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto è individuata:

a) in capo all'Autorità Giudiziaria italiana, sarà territorialmente competente esclusivamente quella del Foro ove il convenuto è domiciliato ovvero ha la propria sede, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il Contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tale ipotesi sarà esclusivamente competente l'Autorità Giudiziaria del Foro ove il Cliente aveva il proprio domicilio al momento della conclusione del Contratto, se ubicato sul territorio dello stato italiano, in difetto sarà esclusivamente competente l'Autorità Giudiziaria del Foro ove il Fornitore ha la propria sede;

b) in capo all'Autorità Giudiziaria di uno Stato diverso da quello italiano, sarà territorialmente competente esclusivamente l'Autorità giudiziaria del Foro ove il Cliente ha il proprio domicilio, se ubicato ancora sul territorio dello Stato ove era domiciliato al momento della conclusione del Contratto, in difetto, ovvero qualora il Cliente abbia preferito rivolgersi all'Autorità Giudiziaria italiana, sarà esclusivamente competente quella del Foro ove il Fornitore ha la propria sede.

IL CLIENTE
(timbro e firma)



Unlead di Gabriele Giudici

p.iva IT07471240965 - c.f. GDCGRL79A28F205P

via Generale Armando Diaz 29, 20013 Magenta (MI) - Italy

+39 02 45076076 - info@unlead.it

