



sitointerattivo  
COMUNICAZIONE RESPONSABILE

# CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI INTERNET

## Regolamentazione del servizio

Sottoscrivendo un servizio, il cliente è d'accordo con le regole e le procedure descritte in seguito, raggruppate sotto il titolo generale di "Regolamentazione del servizio".

### 1 - Condizioni di utilizzo del servizio

I servizi potranno essere utilizzati solo con scopi legali. È vietata la pubblicazione di qualsiasi materiale che viola una o più regole internazionali, nazionali o regionali. Questo include ma non si limita a materiale protetto da copyright, materiale legalmente considerato osceno o offensivo, informazioni coperti dal segreto professionale o informazioni che violano le leggi della privacy.

Sitointerattivo s.r.l.s si riserva il diritto di sospendere o di cancellare un account anche senza preavviso, se il cliente viola una o più clausole della presente regolamentazione, in questo caso l'account sarà rimosso senza rimborso.

Sitointerattivo s.r.l.s SI RISERVA IL DIRITTO DI VARIARE LE CONDIZIONI D'UTILIZZO IN QUALSIASI MOMENTO A SUA DISCREZIONE. L'UTILIZZO DEL SITO E DEI SERVIZI DOPO QUESTE VARIAZIONI IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI CAMBIAMENTI. INVITIAMO I GENTILI CLIENTI A CONCONSULTARE LE CONDIZIONI D'USO CON REGOLARITÀ SUL NOSTRO SITO INTERNET.

Sono ritenute clausole "abusive", che violano la regolamentazione:

- L'invio in massa di e-mail non richiesto, di materiale pubblicitario o non pubblicitario, commerciale o non commerciale, conosciuto come "spamming", tramite il proprio account.
- L'inserimento di materiale erotico o per soli adulti nel sito web.
- L'inserimento di dati sensibili nel proprio spazio.
- La diffusione di materiale protetto da copyright, senza previa autorizzazione del proprietario.
- L'utilizzo del proprio account per fornire servizi counter-server, banner-server o altri servizi cgi volti ad un elevato numero di utenti, senza previa autorizzazione scritta di Sitointerattivo s.r.l.s.
- La diffusione di materiale "piratato" come software copiato, cracks o numeri seriali o codici di attivazione di programmi.
- L'accesso o tentativo di accesso illegale o non autorizzato (spesso conosciuto come "hacking") ai computer o reti.
- È vietato utilizzare o permettere di utilizzare risorse del proprio account da parte di altri siti o altri server. Esempi sono ma non si limitano a scripts cgi, files mp3, files midi, testo, grafica, dettagli sui dati utenti e password.

### 2 - Sicurezza script

Utilizzando il servizio, il cliente è l'unico responsabile per la sicurezza e il corretto utilizzo dei dati contenuti nel suo spazio. Il Cliente è tenuto a non diffondere i dati di accesso e a non consentire ai terzi l'accesso alla sua area riservata. Il cliente è tenuto responsabile per l'utilizzo improprio o malintenzionato del suo account, anche se questo è fatto da terze parti. Il Cliente è tenuto ad tenere aggiornato il propri script alla versione del linguaggio presente sul server, e mantenere gli aggiornamenti, via-via che questi sono implementati a lato server. Script non aggiornati, incompatibili o vulnerabili possono causare problemi sui server, quindi sono soggetti a sospensione fino al loro upgrade o correzione.

Utilizzando i nostri servizi il Cliente dichiara che è a conoscenza del fatto che i piani hosting sono degli spazi pubblicamente disponibili su Internet, pertanto, i dati nel suo spazio web sono da considerare pubblicamente accessibili.

Sitointerattivo s.r.l.s non è in grado di non essere disponibile di impedire l'accesso a questi dati, quindi lo spazio web del cliente non dovrà contenere dati sensibili, dati che violano la privacy o dati che violano i diritti di autore. Il personale di Sitointerattivo s.r.l.s non accede e non controlla i contenuti nei siti web dei propri clienti. Sitointerattivo s.r.l.s non accetta incarichi di trattamento di dati personali in outsourcing.

### 3 - Rivenditori

Molti dei nostri clienti sono a loro volta dei fornitori di servizi Internet. Essi sono responsabili per l'impiego dei nostri servizi da parte di terzi e sono tenuti a sostenerci ed a collaborare con noi in qualsiasi azione correttiva che noi riteniamo necessaria, in modo da prevenire e correggere azioni che violano la nostra regolamentazione del servizio. La non collaborazione con tali misure preventive e/o correttive è una violazione della nostra politica e della presente regolamentazione.

Crediamo nella libertà di parola e nella libertà d'espressione di ciascun individuo. Tuttavia non siamo disposti ad assumere alcun rischio di infrazione della legge o di compromettere la nostra immagine, non consentiamo quindi l'inserimento in rete di materiale di dubbio contenuto. Esempi sono, ma non si limitano a:

- Qualsiasi sito che offende o mette in cattiva luce qualsiasi gruppo culturale, religioso o etnico
- Qualsiasi sito che favorisce attività illegale
- Qualsiasi sito appartenente a gruppi estremisti
- Qualsiasi sito che offende persone o organizzazioni

### 4 - Caratteristiche

Sitointerattivo s.r.l.s si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento le caratteristiche tecniche dei servizi. Le variazioni potranno essere integrative, per migliorare il

funzionamento del servizio, o limitative, per restringere alcune funzionalità. Ogni variazione sarà pubblicata nella scheda del servizio, sul nostro sito.

Le variazioni integrative potranno essere applicate o meno sui vecchi account, a seconda della complessità della modifica del servizio. Pertanto potranno essere adottate delle innovazioni o tecnologie non riportabili sui server di produzione che ospitano già account attivi. Qualora il cliente desideri beneficiare delle nuove tecnologie introdotte successivamente all'attivazione del suo account potrà richiedere l'upgrade del servizio, oppure disdirlo ed acquistare un nuovo piano.

NB. Se un account oggetto all'upgrade o comunque al trasferimento su un nuovo server ha dei servizi aggiuntivi attivi, la disdetta del account principale comporta la cancellazione degli stessi, che dovranno quindi essere ri-sottoscritti o upgradati. Per dettagli vedi il capitolo aggiornamenti.

### 5 - Posta elettronica

Sitointerattivo s.r.l.s non consente alcun abuso del suo sistema di posta elettronica. È considerato abuso l'invio di posta elettronica commerciale o non commerciale non richiesta, la diffusione di virus, la trasmissione di "mail bombs" con allegati eccessivamente grandi, la ricezione di email verso caselle non esistenti all'interno del dominio di posta.

#### 5a - Ricezione:

- Invitiamo i Gentili Clienti di scaricare regolarmente la propria posta dal server.
- Coloro che usano connessioni permanenti (ADSL, CDN ecc.) sono pregati di impostare la funzione di controllo automatico della posta (invia / ricevi) ad un valore uguale o superiore a 1 minuto.
- I domini che ricevono più di 1000 messaggi al giorno potranno avere dei ritardi nel recapito delle e-mail alle proprie caselle di posta.

#### 5b - Invio:

- È consentito l'invio di e-mail solo a destinatari che hanno dato in modo anticipato il loro consenso alla ricezione dei vostri messaggi.
- Gli invii di messaggi tramite form-to-mail, news-letter o mailing-list dovranno avere come mittente un indirizzo e-mail valido appartenente al vostro dominio. Messaggi inviati con altri indirizzi potranno essere filtrati, cancellati, e non recapitati alla destinazione, anche senza preavviso.
- Il formato dei messaggi inviati deve essere di solo testo o html.
- Per garantire il massimo della compatibilità con lo standard SMTP internazionale, i messaggi HTML non devono superare la lunghezza di 2048 caratteri per singola riga
- Il traffico dell'attività di posta è No Limit, non è quindi conteggiato come traffico mensile del vostro account, tranne in casi particolari.

• Sconsigliamo l'invio di messaggi e-mail con più di 100 destinatari nel header. Se la vostra necessità è quella di inviare grossi quantitativi di messaggi, consigliamo di effettuare o di programmare più invii a meno destinatari piuttosto di un solo invio a tantissimi destinatari. Inviando messaggi a più di 100 destinatari, tutti nello stesso header, questi potranno essere filtrati, cancellati e non recapitati, anche senza preavviso.

• Per dettagli sulla nostra struttura e le tecnologie da noi adottate per l'invio e la ricezione della posta elettronica è possibile chiederci un incontro per il DEM.

### 5c - SPAM

• La crescita della rete Internet ha portato con se la diffusione di svariati strumenti spesso utilizzati per abusare di questo sistema di comunicazione. Come risposta a questi atti, siamo strutturati sia dal punto vista tecnologico, sia organizzativo, per proteggere i nostri clienti dall'intrusione della loro privacy, in linea anche con la regola dell'"opt-in" stabilita dal Parlamento Europeo, ossia il divieto di invio di pubblicità via e-mail senza il consenso preventivo da parte dell'utente.

• Ci sono diversi news-groups e siti specializzati in grado di spiegare meglio di noi che cos'è lo SPAM, il posting inadeguato su USENET e l'importanza della netiquette. Noi, in questo capitolo ci limitiamo ad esprimere la nostra posizione fermamente contraria allo spamming.

• Sitointerattivo s.r.l.s disattiverà istantaneamente e senza preavviso ogni account dal quale si rileva l'invio di messaggi SPAM.

### 6 - Regole di utilizzo dei componenti dinamici, script ed eseguibili

Sitointerattivo s.r.l.s fornisce ai propri clienti piani hosting che permettono l'utilizzo di programmi CGI, scripts ASP, Perl, php, XML ed altri programmi eseguibili. Dal momento che gli scripts utilizzano più risorse rispetto alle pagine html, è necessario impostare una serie di regole per garantire un corretto funzionamento dei sistemi con contenuti attivi.

• Gli script e/o eseguibili devono utilizzare una quantità di risorse medio-bassa. I clienti che avviano script o programmi che utilizzano un'eccessiva quantità di memoria e/o CPU sono soggetti a costi addizionali. Per applicativi che richiedono elevate risorse di sistema sarà possibile valutare la possibilità di migrare il piano su un server dedicato.

• Gli script non devono interferire con la configurazione del sistema operativo, del server web o con l'hardware. Esempi di interferenza sono, ma non si limitano a impostazioni di time-out, risorse CPU ed altri parametri predefiniti sul server.



sitointerattivo  
COMUNICAZIONE RESPONSABILE

sitointerattivo s.r.l.s ~ info@sitointerattivo.it ~ sitointerattivo@pec.it ~ ☎ 348 555348 ~ ☎ 339 4396856

Sede Legale: Via Sporca, 3 – 24020 SCANZOROSCIATE – BG – Sede Operativa: Roma, 6 - 24022 – ALZANO LOMBARDO – BG

P. Iva Cod. Fisc. 04353580162



sitointerattivo  
COMUNICAZIONE RESPONSABILE

# CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI INTERNET

• Gli script non dovranno avere punti deboli sfruttabili in modo dannoso dall'esterno. Il Cliente è ritenuto responsabile per malfunzionamenti causati dai suoi script, anche se questi sono provocati da terzi. È responsabilità del Cliente assicurarsi che i suoi script o programmi non siano sfruttabili in modo improprio dall'esterno.

• Lo script inserito nel sito del cliente non dovrà essere richiamato da altri server o altri client senza previa approvazione di Sitointerattivo srls. Esempi sono, ma non si limitano ad applicativi ad server, contatori pubblici di visite, scripts form-to-mail sfruttati dall'esterno ed altri script accessibili da altri siti.

Avvertenza:

Qualsiasi script o materiale di un sito in genere, che causa interruzioni o che compromette comunque il corretto funzionamento dei nostri sistemi, di solito danneggia anche altri siti ospitati sul medesimo server, quindi la nostra immagine. Sitointerattivo srls interromperà senza preavviso ogni sito che interferisce in modo dannoso con i server, anche senza preavviso. La riattivazione potrà essere attuata compatibilmente con tempi, costi e modalità da noi ritenute opportune.

Qualsiasi script che ha una struttura che ci indica di essere appositamente scritto per attaccare o compromettere un server comporta l'immediata interruzione dell'account e l'avviamento di adeguate procedure legali contro il titolare del dominio. Sitointerattivo srls sarà l'unico a valutare e a decidere se un script è dannoso o meno.

## 7 - Caratteristiche

Sitointerattivo srls si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento le caratteristiche tecniche e il dimensionamento dei servizi. Le variazioni potranno essere integrative, per migliorare il funzionamento del servizio, o limitative, per restringere alcune funzionalità. **Ogni variazione sarà pubblicata nella scheda del servizio, sul nostro sito.**

Le variazioni integrative, inclusi upgrade e patch, potranno essere applicate o meno sui vecchi account, a seconda della complessità della modifica del servizio. Pertanto potranno essere adottate delle innovazioni o tecnologie non riportabili sui server di produzione che ospitano già account attivi. Qualora il cliente desideri beneficiare delle nuove tecnologie introdotte successivamente all'attivazione del suo account potrà richiedere l'upgrade del servizio, oppure disdirlo ed acquistare un nuovo piano.

## 8 - Regole di pagamento, durata, rinnovo, sospensioni e cancellazione

### Pagamento

• Il pagamento dei servizi dovrà essere effettuato in modo anticipato, sia per l'attivazione, sia per i rinnovi dei servizi.

• Sitointerattivo srls si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento i prezzi dei servizi. Tali variazioni saranno applicabili dal primo rinnovo immediatamente successivo alle variazioni stesse.

• Le fatture saranno recapitate in formato elettronico, via e-mail, all'indirizzo di posta fornito dal Cliente. Sitointerattivo srls non prevede ad inviare fatture su supporto cartaceo o via fax.

• È possibile richiedere il passaggio da un servizio ad un altro superiore in qualsiasi momento, seguendo le procedure di upgrade.

### 8a - Durata

Il contratto avrà la durata di 12 mesi (365 giorni) a decorrere dal giorno di attivazione del servizio.

### 8b - Rinnovo

Per rinnovare il contratto per un altro anno, sarà necessario effettuare il pagamento del rinnovo del servizio in modo anticipato alla sua scadenza.

Il mancato pagamento del rinnovo di un servizio, in modo anticipato alla sua scadenza, comporta il decadimento del contratto. Il pagamento del rinnovo comporta il rinnovo delle condizioni contrattuali per un altro anno.

I servizi addizionali potranno essere rinnovati soltanto se il servizio principale a cui sono associati è regolarmente rinnovato ed attivo. I contratti relativi ai servizi opzionali o addizionali si intendono risolti nel caso del mancato rinnovo del servizio principale a cui questi sono associati. Sitointerattivo srls si riserva il diritto di non rinnovare un servizio, dandone comunicazione al Cliente almeno 15 giorni prima della scadenza del contratto.

### 8c - Sospensione

In caso di mancato pagamento al termine dell'anno contrattualizzato il servizio sarà sospeso, quindi irraggiungibile. I domini associati a servizi scaduti non potranno essere trasferiti a provider o Maintainer terzi. Per poterli trasferire sarà necessario prima rinnovare il servizio scaduto.

Stato del servizio nel periodo contrattualizzato

365 giorni periodo Attivo **15 gg** Hold Periodo **15 gg** Redemption Period

### 8d - Riattivazione nel Hold-Period: (15 gg successivi alla scadenza)

Il Cliente ha la possibilità di chiedere la riattivazione del servizio, regolarizzando i pagamenti entro massimo 15 giorni calendaristici dalla data di scadenza. La riattivazione durante i primi 15 giorni oltre la scadenza non avrà costi aggiuntivi a quello del canone annuo. Il tempo della procedura di riattivazione potrà variare da 24 a 48 ore dal momento del pagamento del rinnovo.

### 8e - Riattivazione nel Redemption Period: (oltre 15 giorni dalla scadenza)

Dopo 15 giorni dalla scadenza, il servizio entra in uno stato di Redemption Period, della durata di circa 15 giorni calendaristici. La riattivazione del servizio nel Redemption Period comporterà un costo aggiuntivo di riattivazione pari a **€ 45,00 + iva per tutti i domini**, oltre il canone annuo del servizio rinnovato.

La riattivazione di un dominio con estensione .it potrà richiedere il rinvio della lettera AR da parte del Cliente, per il cambio dello stato NO-PROVIDER-MNT.

### 8f - Cancellazione

Qualora il Cliente non provveda al pagamento del rinnovo entro 30 giorni dalla data di scadenza, Sitointerattivo srls avrà la facoltà di procedere alla cancellazione del servizio, nonché alla cancellazione di tutti i servizi opzionali o addizionali concessi al servizio in oggetto, anche se questi avevano date di scadenza diversi da quella del servizio principale.

Nel caso di servizi disdetti o cancellati dopo la loro scadenza per mancato pagamento del rinnovo, i dati dell'account saranno rimossi dai nostri server. Oltre la cancellazione del dominio principale saranno cancellati anche i servizi addizionali associati al piano, tra cui il dominio e le caselle di posta, il servizio DNS. Un servizio cancellato non potrà essere ne ripristinato ne rinnovato.

**I domini non rinnovati entro max 30 giorni dalla loro scadenza cessano di essere di proprietà del Cliente. Questi diventano disponibili per la riassegnazione a terzi via back-order o via registrazione diretta.**

### 9 - Recesso

Il Contratto si intenderà efficace e vincolante non appena Sitointerattivo srls riceverà l'adesione al Servizio o il preventivo controfirmato.

Il Contratto si rinnoverà tacitamente per 12 mesi, salvo disdetta da inviarsi da una delle parti all'altra parte, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, **almeno 60 giorni prima della data di ogni singola scadenza.**

La comunicazione contenente la volontà di recedere può altresì essere inviata, nello stesso termine, anche e-mail certificata a [gualdiqb@pec.it](mailto:gualdiqb@pec.it).

Inoltre Sitointerattivo srls si riserva il diritto di rescindere il contratto in qualsiasi momento o di concordare col cliente nuove condizioni di vendita qualora il traffico mensile generato dal sito web superi i 200 Mbytes.

**In caso di migrazione dei dati e dell'estrazione di database e materiale necessario per la migrazione il costo forfettario è di 400,00 euro + iva.**

### 10 - SLA (Service Level Agreement)

Sitointerattivo srls è in piena conoscenza dell'importanza della disponibilità dei server per i propri clienti. Sitointerattivo srls si impegna a garantire il livello del servizio nelle seguenti aree:

#### 10a - Uptime

Sitointerattivo srls garantisce che la rete del datacenter sia raggiungibile il **99%** del tempo contrattualizzato. Il rimanente 1% di tempo è utilizzato per lavori di manutenzione.

Lo SLA per l'uptime prevede il funzionamento di tutta l'infrastruttura di rete, inclusi i router, switch, server e linee, nonché la raggiungibilità del server del cliente. Si considera downtime il tempo nel quale un cliente non è in grado di raggiungere il suo server tramite un comando ping o traceroute e Gian Battista Gualdi registra tale guasto mediante il proprio ticket system. Il tempo di downtime è misurato a partire dal momento quando il cliente apre il ticket fino al momento in quale il server del cliente è nuovamente in grado di ricevere e trasmettere dati.

Lo SLA non include il funzionamento del software installato sui server. Nel caso di interruzioni di applicativi o servizi installati sui server a causa di fattori non imputabili a Sitointerattivo srls tra cui script errati o interazioni tra visitatori e parti di siti che si dimostrano dannosi al sistema, Sitointerattivo srls si impegna a ripristinare in modo pro-attivo i servizi interrotti entro 4 ore dall'interruzione.

In caso di interruzione del servizio per più di 4 ore, il cliente ha diritto al rimborso della corrispondente quota di canone fisso al periodo di interruzione.

#### 10b - Backup automatico

Per un maggiore affidabilità del servizio offerto, Sitointerattivo srls esegue il backup dei dati in modo automatico. Il backup è da intendere come una garanzia per la continuità del servizio ma non come garanzia sui dati o sui contenuti. Non è previsto un servizio restore se non a pagamento. Sitointerattivo srls non è responsabile ne per i file ne per i dati in essi contenuti, è responsabile solo del corretto funzionamento del servizio hosting. Il cliente è l'unico responsabile dei file e dei dati che trasferisce nello spazio da noi fornito e della manutenzione di adeguate copie. Possono essere richiesti servizi a pagamento.

#### 10c - Garanzia hardware

Sitointerattivo srls garantisce il funzionamento di tutti i componenti hardware forniti in comodato uso e si impegna di sostituire i componenti guasti senza costi aggiuntivi per il cliente. L'intervento hardware avviene dal momento nel quale Sitointerattivo srls identifica il guasto specifico. Il cliente non ha diritto ha rimborsi in caso di interruzione temporanea dei servizi.

Domino: \_\_\_\_\_

Firma Per accettazione \_\_\_\_\_

Luogo e Data, \_\_\_\_\_



sitointerattivo  
COMUNICAZIONE RESPONSABILE

sitointerattivo srls ~ info@sitointerattivo.it ~ sitointerattivo@pec.it ~ ☎ 348 555348 ~ ☎ 339 4396856

Sede Legale: Via Sporca, 3 – 24020 SCANZOROSCIATE – BG – Sede Operativa: Roma, 6 - 24022 – ALZANO LOMBARDO – BG

P. Iva Cod. Fisc. 04353580162