

Aurora Network HOSTING

Clausole e condizioni di fornitura mod. ANH07



*"Alcuni pensano che la cosa più importante sia il prezzo, altri la qualità.
Noi siamo d'accordo con entrambi."*

Da più di 13 anni, Aurora Network supporta i propri clienti nello sviluppo di software applicativo e piattaforme web.

I nostri contratti di assistenza sono la sintesi dell'attenzione prestata alle differenti esigenze che ci hanno permesso di elaborare un accordo di partnership tecnologica moderno e flessibile, finalizzato all'ottimizzazione degli investimenti e ad un servizio di altissima qualità.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



Indice dei contenuti

pag. 3	Introduzione
pag. 3	1. Definizioni
pag. 4	2. Oggetto dell'accordo
pag. 4	3. Rapporto contrattuale tra le parti
pag. 5	4. Procedura e ordini
pag. 5	5. Qualità e fornitura dei servizi
pag. 6	6. Durata e recesso
pag. 7	7. Prezzi e pagamenti
pag. 8	8. Sospensione dei servizi
pag. 9	9. Livelli di servizio e risarcimenti
pag. 10	10. Limitazioni ed esclusioni di responsabilità
pag. 11	11. Forza maggiore
pag. 11	12. Riservatezza
pag. 12	13. Clausola risolutiva espressa
pag. 12	14. Disciplina giuridica e risoluzione di controversie

Introduzione

Le presenti Clausole e Condizioni di Fornitura si applicano alla fornitura di servizi di Hosting effettuata da Aurora Network al cliente sottoscrittore del contratto. I particolari tecnici sono inclusi nel Modulo Ordine sottoposto al Cliente per accettazione.

1. Definizioni

1.1. Nelle presenti Clausole e Condizioni di Fornitura, come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

- **Servizi:** i Servizi di Hosting forniti da Aurora Network ai propri Clienti.
- **Hosting:** per "hosting" si intende la fornitura di una quota dello spazio di disco rigido su di un server costantemente collegato alla rete mondiale Internet mediante connessioni ad altissima velocità. La fornitura del servizio di hosting consente anche di usufruire dei servizi di posta elettronica (e-mail) e/o altri servizi disponibili su Internet quali, ad esempio, servizi statistici, accesso a banche dati o database, ecc.
- **Aurora Network:** la persona giuridica Aurora Network Srl, con sede legale in Lecco (LC), Corso Martiri della Liberazione 6, Partita IVA 02577210137.
- **Cliente:** la Parte contraente con Aurora Network, identificata nel Modulo Ordine sottoposto ad Aurora Network.
- **Parte/Parti:** cliente e Aurora Network sono definiti individualmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti".
- **Modulo Ordine:** il documento sottoscritto dal Cliente, riportante gli elementi dei servizi da erogare e le clausole e condizioni dei servizi di hosting, nella forma fornita da Aurora Network. Dal momento dell'accettazione si costituisce tra le Parti un contratto vincolante relativo alla fornitura da parte di Aurora Network dei servizi.





- **Scheda Dati Aziendali:** unitamente al Modulo Ordine verrà fornita al Cliente scheda contenente l'elenco dei dati indispensabili per l'attivazione dei servizi richiesti. Tale scheda dovrà essere compilata in ogni sua parte ed il Cliente sarà considerato responsabile per eventuali omissioni o inesattezze.
- **Clausole e Condizioni di Fornitura:** Le presenti clausole e condizioni per la fornitura del Servizio, in base alle quali Aurora Network fornisce Servizi al Cliente.

2. Oggetto dell'accordo

- 2.1. Con il presente accordo, Aurora Network propone al Cliente sottoscrittore la stipula delle seguenti condizioni che consentono allo stesso di mantenere in attività il proprio Sito Web con la formula di "Hosting" ed i servizi definiti da contratto, in accordo con le specifiche tecniche fornite da Aurora Network, con l'esclusione dei servizi di connettività.

3. Rapporto contrattuale tra le parti

- 3.1. Il Cliente concorda di acquistare e Aurora Network concorda di fornire i Servizi specificati e descritti nell'Ordine, secondo i termini contenuti nelle Clausole e Condizioni di Fornitura.
- 3.2. L'accettazione delle Clausole e Condizioni di Fornitura consente al Cliente di mantenere in attività il proprio Sito Web con la formula di "Hosting" ed i servizi definiti da contratto, in accordo con le specifiche tecniche fornite da Aurora Network.
- 3.3. Non è consentito il trasferimento totale o parziale a terzi, definito "rivendita", dei servizi oggetto del presente accordo fatte salve le responsabilità e le limitazioni stabilite.
- 3.4. Qualsiasi diritto concesso da Aurora Network al Cliente per l'uso dei servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere né a titolo oneroso né a titolo gratuito tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibili a terzi i servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.

3.5. Il Cliente non consentirà ad alcun terzo la conoscenza o l'uso delle proprie password. Qualora il Cliente abbia ragione di sospettare che le proprie password siano note ad un terzo o ad un membro non autorizzato del proprio personale, il Cliente ne darà notifica scritta ad Aurora Network. Finché quest'ultima non abbia accusato ricevuta di detta notifica, il Cliente rimarrà responsabile di ogni uso e abuso delle proprie password.

4. Procedura e ordini

4.1. Come da regola generale, Aurora Network prenderà in considerazione l'accettazione degli ordini dei Servizi soltanto quando siano rispettate le seguenti condizioni:

- il Cliente abbia compilato e sottoscritto in modo completo e preciso il Modulo Ordine e la Scheda Dati Aziendali forniti da Aurora Network;
- il Cliente non risulti debitore di importi arretrati dovuti ad Aurora Network.

4.2. Aurora Network darà comunicazione al Cliente qualora l'ordine non sia stato accettato nel più breve tempo possibile. In ogni caso, tutti gli ordini possono essere accettati o rifiutati a discrezione esclusiva di Aurora Network.

4.3. Non avrà efficacia nessuna variazione, emendamento, modifica e aggiunta o annullamento di alcuna delle presenti Clausole e Condizioni Generali o di qualunque ordine accettato, salvo che siano stati concordati per iscritto dalle parti.

5. Qualità e fornitura dei servizi

5.1. La fornitura avviene in modalità "Hosting" che identifica la disponibilità di un server Internet virtuale per i servizi di pubblicazione WWW, di posta elettronica, FTP come indicati nel modulo Ordine, senza che il Cliente abbia la proprietà e la disponibilità fisica delle strutture tecnologiche predisposte per il servizio che Aurora Network si riserva di condividere fisicamente con altri clienti.





- 5.2. Aurora Network predispone i necessari accorgimenti per la fornitura dei servizi Internet di base atti a garantire il funzionamento e la gestione del server web, della posta elettronica, della gestione del dominio Internet e di tutte le evidenze tecniche accessorie a tali servizi. Aurora Network provvede alla gestione del servizio DNS per il server oggetto del presente accordo ed alla copia di sicurezza dei dati del Cliente con le modalità ed i tempi indicate sul Modulo Ordine.
- 5.3. I servizi di report statistici eventualmente previsti dal Modulo Ordine, verranno forniti nei limiti dallo spazio su Web Server acquistato, fermo restando che i log necessari a fornire tali dati partecipano al calcolo dello spazio su Web Server acquistato dal Cliente.
- 5.4. Se il Cliente richiede ad Aurora Network di affrontare un problema relativo ad un Servizio e questo problema risulti dipendente dalla rete o dall'apparecchiatura del Cliente, Aurora Network si riserva il diritto di addebitare al Cliente stesso tutti i costi ragionevoli sostenuti per affrontare il problema riportato.

6. Durata e recesso

- 6.1. Il presente accordo ha durata annuale e si intende tacitamente rinnovato alla scadenza a meno che una delle parti non provveda ad effettuare comunicazione di disdetta con anticipo di 30 giorni di calendario sulla data di scadenza secondo le modalità di cui al punto 6.2.
- 6.2. Qualsiasi comunicazione relativa all'accordo sarà effettuata per iscritto e consegnata a mano, o spedita a mezzo lettera raccomandata A.R. agli indirizzi indicati e riconosciuti corretti, in questo accordo.
- 6.3. Qualora il Cliente receda dal presente accordo prima della sua scadenza, rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica annuale di pertinenza anche per il periodo di servizio non goduto.

7. Prezzi e pagamenti

- 7.1. Il Cliente è tenuto a corrispondere gli oneri economici nella misura ed alle condizioni previste dal Modulo Ordine.
 - 7.2. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'art. 1460 c.c.
 - 7.3. L'attivazione dei servizi previsti da parte di Aurora Network avverrà solo ed esclusivamente dopo che quest'ultima avrà ricevuto il pagamento del canone e del costo di attivazione, ove previsto.
 - 7.4. Aurora Network si riserva il diritto di variare i corrispettivi applicabili, dandone comunicazione scritta entro 60 giorni dalla data di scadenza del contratto al Cliente, al quale è fatto salvo il diritto di recedere dal contratto nei termini e alle condizioni stabiliti ai punti 6.1 e 6.2. Non ricevendo disdetta nei termini, Aurora Network fatturerà al Cliente il servizio al nuovo canone previsto.
 - 7.5. Aurora Network si riserva il diritto di condizionare ogni eventuale fornitura ulteriore di Servizi al pagamento anticipato degli arretrati e degli oneri relativi oppure di ricorrere ad ogni altro metodo ragionevole per assicurarne il pronto pagamento.
 - 7.6. Ogni eventuale contestazione sulla fatturazione o sul servizio reso dovrà essere inviata a mezzo fax al numero 0341 287557.
 - 7.7. È esclusiva responsabilità del Cliente comunicare tempestivamente ad Aurora Network ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti. Tali comunicazioni dovranno essere inviate a mezzo fax al numero 0341 287557.
- 7.5. Aurora Network si riserva il diritto di condizionare ogni eventuale fornitura ulteriore di Servizi al pagamento anticipato degli arretrati e degli oneri relativi oppure di ricorrere ad ogni altro metodo ragionevole per assicurarne il pronto pagamento.





8. Sospensione dei servizi

8.1. Aurora Network si riserva fin d'ora il diritto di sospendere immediatamente e senza preavviso, del tutto o in parte, la fornitura dei Servizi nei seguenti casi:

- Nel caso in cui il pagamento delle fatture avvenga oltre 10 giorni dalla data di scadenza delle fatture stesse.
- Se sia stata richiesta da un'autorità governativa o di controllo o, per conformarsi ad un cambiamento dei requisiti di legge o normativi, o per adempiere ad una sentenza giudiziaria;
- Se la qualità e la disponibilità dei servizi forniti da Aurora Network ad altri clienti subisce, o minacci di subire, effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, del suo impianto o dei suoi cavi;
- Se la condotta del Cliente o di suoi clienti, esponga, o secondo ragionevole opinione di Aurora Network, possa esporre la stessa a cause civili o penali, richieste di indennizzo e/o risarcimento danni;
- Se contro il Cliente venga presentata una richiesta di fallimento o lo stesso Cliente sia assoggettato ad altra procedura concorsuale.

8.2. Il Cliente è obbligato a versare tutti i pagamenti dovuti per il periodo di sospensione. Lo stesso vale se la sospensione è attribuibile a violazione, errore, azione od omissione del Cliente, di suoi impiegati, subcontraenti o suoi clienti.

8.3. I servizi saranno ripristinati entro i cinque giorni lavorativi successivi dalla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione, solo a seguito di specifica richiesta scritta del Cliente secondo le modalità di cui al punto 6.2 e contestuale pagamento del costo di attivazione di listino nella misura indicata nel Modulo Ordine.

8.4. Aurora Network si riserva il diritto di cessare permanentemente i Servizi in questione nel caso di una sospensione attuata in base ai punti 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5 dandone al Cliente un preavviso scritto di 30 giorni, salvo i casi in cui ciò sia espressamente vietato dalla vigenti leggi.

9. Livelli di servizio e risarcimenti

9.1. Nel Modulo Ordine sono definiti livelli di servizio ed eventuali risarcimenti relativi ai seguenti parametri:

- I tempi di Attivazione dei servizi [A], sono indicati nel Modulo Ordine: l'eventuale ritardo nell'attivazione per cause dipendenti da Aurora Network comporta risarcimento in favore del Cliente ove previsto nel Modulo Ordine e nella misura ivi specificata;
- I tempi di Riparazione Servizi [RS], sono indicati nel Modulo Ordine: l'eventuale ritardo nella riparazione per cause dipendenti da Aurora Network comporta risarcimento in favore del Cliente ove previsto nel Modulo Ordine e nella misura ivi specificata. I tempi di riparazione sono calcolati dall'apertura della chiamata verso Aurora Network.
- La Disponibilità annua dei servizi [D] è descritta da valori obiettivo su base annuale e non prevede risarcimenti;
- I tempi massimi di intervento a Supporto del cliente [S], sono valori obiettivo misurati dalla presa in carico del problema e non prevedono risarcimenti;
- I tempi massimi di apertura del Guasto verso il fornitore [G], sono valori obiettivo misurati dalla diagnosi di un problema e non prevedono risarcimento;

9.2. Nel caso in cui i Servizi devino dalla descrizione fornita al Cliente, o subiscano qualunque altro degrado, il Cliente avrà diritto ai risarcimenti nella misura indicata nel Modulo Ordine, ove previsti con esclusione delle situazioni specifiche previste al punto 10.1.

9.3. Qualora non sia specificato alcun risarcimento, il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto relativo al servizio, dove lo stesso sia degradato per più di un mese continuativo o ne mancasse la disponibilità per oltre dieci giorni di calendario, secondo le modalità previste dal punto 6.2. Solo in questo caso, al Cliente verrà rimborsata la quota di canone annuale pari al residuo periodo in cui non ha usufruito dei servizi.





9.4. Aurora Network ha il diritto, a suo insindacabile giudizio, di effettuare i necessari aggiornamenti dell'hardware, del software e delle altre apparecchiature di networking richieste dalla innovazione tecnologica e dalle vigenti normative. Sarà ad esclusivo carico del Cliente l'onere di provvedere ai conseguenti aggiornamenti software che si rendessero necessari, salva la facoltà, ove non intenda procedervi, di recedere dal contratto nei termini e secondo le modalità di cui ai punti 6.1, 6.2 e 6.3.

10. Limitazioni ed esclusioni di responsabilità

10.1. Aurora Network non sarà responsabile per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, di tempo gestionale o di risparmi previsti o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, che derivino dal mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali e/o da qualunque condotta collegata a tali risultati e/o che siano dovuti o collegati a qualunque mancata disponibilità, ritardo, interruzione, sconvolgimento o degrado dei servizi, nonché a perdita, distruzione o degrado di dati e/o informazioni.

10.2. Aurora Network non è responsabile o perseguibile per l'eventuale mancato funzionamento dei Servizi, o per qualunque degrado del Servizio dalle descrizioni e dai livelli di servizio previsti, o per qualsiasi ritardo nella fornitura, che:

- possa essere ragionevolmente attribuito ad azioni o omissioni del Cliente o di suoi clienti;
- si verifichi durante qualunque periodo di manutenzione programmata o a scopo di riassetto del Servizio;
- sia il risultato di una sospensione, come descritta dal punto 8;
- sia dovuto a eventi di forza maggiore, come descritta dal

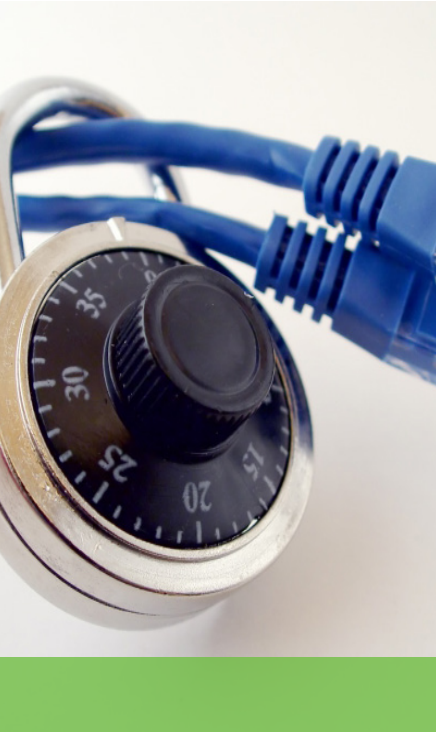
seguito punto 11.

- 10.3. Il Cliente è totalmente responsabile dei dati contenuti sul proprio Sito Web ospitato sui server di Aurora Network e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione in rete. Con il consenso al presente accordo, il Cliente accetta di esentare Aurora Network da responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione dei dati del sito che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti da Aurora Network, che si riserva di interrompere il servizio nel caso venissero riscontrate pubblicazioni illegali.

11. Forza maggiore

- 11.1. Aurora Network non potrà essere responsabile della mancata esecuzione di qualunque suo obbligo ai termini di un qualunque Modulo Ordine se tale mancanza sia causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo, gli esempi seguenti (purché tali eventi non siano stati causati o resi possibili da negligenza da parte di Aurora Network): incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra, fulmine, sommossa civile, atti governativi, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica, ecc.
- 11.2. Aurora Network dovrà, non appena ragionevolmente possibile, comunicare per iscritto al Cliente l'evento di forza maggiore e una stima relativa alla misura e durata della propria incapacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi del Modulo Ordine.





11.3. Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, Aurora Network farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti.

12. Riservatezza

12.1. Per l'intera durata dei servizi, e per un periodo di tre anni successivi, le Parti manterranno riservata la documentazione contrattuale e le disposizioni citate nelle presenti Clausole e Condizioni di Fornitura e qualunque altra informazione riguardante la Parte opposta, comprese anche e non soltanto, le informazioni riguardo alle operazioni commerciali e ai clienti acquisiti dalla Parte opposta durante il periodo del Contratto di Servizio e che possono essere ragionevolmente ritenute informazioni confidenziali e come tali sono state contrassegnate o altrimenti identificate dalla Parte opposta.

12.2. L'obbligo di segretezza al quale fa riferimento l'Articolo 12.1 non si applicherà alle seguenti informazioni:

- Informazioni delle quali al tempo della rivelazione fatta dalla Parte opposta, la Parte ricevente sia già in possesso o fosse a conoscenza in precedenza di una violazione del presente obbligo di segretezza;
- Informazione che sia o diventi di dominio pubblico, salvo che in conseguenza di una violazione del presente obbligo di segretezza;
- Informazioni ottenute da un terzo che abbia il permesso di rivelarle oppure generate dalla Parte ricevente senza alcun uso delle informazioni riservate ricevute dalla parte opposta;
- Informazioni la cui rivelazione sia richiesta dalla legge o da un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- Informazione fornita ai rispettivi consulenti legali delle Parti fermo restando il loro obbligo di trattare tale informazione come riservata.

12.3. I dati relativi al Cliente, indicati nel Modulo Ordine e nella Scheda Dati Aziendali, verranno inseriti negli archivi di Aurora Network e tenuti riservati a terzi. Il loro unico utilizzo avverrà per le comunicazioni tecniche, legali e commerciali legate

all'espletamento della fornitura ed in accordo a quanto indicato dalla Legge n. 675/96.

13. Clausola risolutiva espressa

13.1. Aurora Network si riserva la facoltà di risolvere di diritto l'accordo in essere con il Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cc, mediante comunicazione scritta inviata al Cliente a mezzo raccomandata A/R, in caso di violazione delle clausole di cui ai punti 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.5, 10.3.

14. Disciplina giuridica e risoluzione di controversie

14.1. Il diritto applicabile alle presenti Clausole e Condizioni di Fornitura e a tutti gli ordini accettati e loro allegati eseguiti in conformità di essi, è il diritto italiano.

14.2. Per tutte le controversie relative al presente accordo, le Parti riconoscono la competenza esclusiva del foro di Lecco.

Per Accettazione

(data timbro e firma)





**WEB
HOSTING**



auroranetwork
information & communication technology

AURORA NETWORK SRL
C.so Martiri della Liberazione 6 • 23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 287571 • Fax 0341 287557
info@auroranetwork.it • www.auroranetwork.it
P IVA e Reg. Imp. C.C.I.A.A. Lecco 02577210137



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider