

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E SERVICE LEVEL AGREEMENT (aggiornato il 18/12/2024)

1. Definizioni

Le parti che convengono e dichiarano di sottoporsi alle norme contrattuali ed alle terminologie indicate, verranno in seguito denominate:

- **FORNITORE.** Il soggetto che eroga e gestisce i servizi offerti, Darkage Software di D'Urso Paolo (di seguito chiamata Lightage), con sede legale in Corso Garibaldi 5, 06049 Spoleto (PG), P. Iva 02356350542, REA PG-17146/1999 del 22/04/1999, telefono 0743 778266, fax 0743 778267, e-mail info@lightage.it, PEC info@pec.lightage.it.
- **CLIENTE.** Il soggetto che promuove il processo di sottoscrizione del presente contratto al fine di utilizzare i servizi predisposti da Lightage inteso come il soggetto erogatore dei servizi di cui all'accordo, giuridicamente individuato in Lightage proponente il presente accordo di fornitura di servizi.
- **HOSTING CONDIVISO.** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte di Lightage a beneficio del Cliente in forma non esclusiva e con caratteristiche predefinite non modificabili dal parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare un sito internet con tutte le funzionalità dichiarate (spazio web, numero e capienza di caselle di posta elettronica, database, backup, ecc.) nelle caratteristiche tecniche del Servizio specifico.
- **CLOUD SERVER / HOSTING DEDICATO.** Predisposizione di risorse fisico/logiche da parte di Lightage a beneficio del Cliente in forma esclusiva e con caratteristiche predefinite non modificabili dal parte del Cliente, tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per esercitare un sito internet con tutte le funzionalità dichiarate (spazio web, numero e capienza di caselle di posta elettronica, database, backup, ecc.) nelle caratteristiche tecniche del Servizio specifico.
- **NOME A DOMINIO.** Nome mnemonico atto ad individuare univocamente una risorsa IP nella rete; Lightage esegue, salvo diversa indicazione, i servizi di registrazione e/o trasferimento di tale nome curandone le procedure per conto del Cliente.
- **UPTIME.** L'uptime (letteralmente «tempo in attività», traducibile in «tempo di funzionamento») è l'intervallo di tempo in cui un singolo apparato o un intero sistema informatico è stato ininterrottamente acceso e correttamente funzionante. Il termine opposto, downtime (traducibile in «tempo di inattività»), è lo stato di un sistema che non è raggiungibile. La misurazione viene effettuata in percentuale in riferimento ad un periodo (per esempio, il 99,998% corrisponde ad un downtime di 10 minuti in un anno). Il calcolo di un uptime viene effettuato se la raggiungibilità del server dov'è ospitato il servizio è raggiungibile tramite ping. Ping è un'utilità di rete utilizzata per testare la raggiungibilità di un host su una rete IP. Funziona inviando messaggi di richiesta eco ICMP (Internet Control Message Protocol) all'host di destinazione e attendendo una risposta eco.

2. Oggetto e scopo del documento

I seguenti termini e condizioni regolano la fornitura e definiscono i parametri di riferimento dei servizi erogati da Lightage e il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Ulteriori condizioni possono applicarsi ad ogni specifico Servizio.

3. Oggetto dell'accordo

Il presente documento è parte integrante del Contratto perfezionato tra Lightage ed il Cliente che ha acquistato i Servizi.

Gli SLA riportati nel presente documento entrano in vigore dalla data di pubblicazione sul sito web di Lightage (www.lightage.it/temini-e-condizioni.html) e si applicano a tutti i Clienti a decorrere dalla data di acquisto **e/o dalla data di rinnovo** di ogni singolo Servizio fino alla loro scadenza.

Lightage si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il contenuto del presente documento; le modifiche troveranno applicazione dalla data di pubblicazione sul sito di Lightage **che il Cliente si impegna a visionare e che accetta come forma di comunicazione tra le parti; in caso di modifica che comporti variazione sostanziali dei diritti e degli obblighi contrattuali**, il Cliente potrà recedere entro 30 giorni dalla loro pubblicazione.

I precedenti SLA troveranno applicazione fino alla scadenza naturale del contratto.

4. Caratteristiche

I Servizi offerti da Lightage sono erogati rispettando differenti livelli di SLA, in particolare:

- Hosting condiviso: uptime 97.00% su base annuale, per la disponibilità dei DNS server, web server, database server e dei mail server utilizzati per l'erogazione del servizio
- Cloud Server / Hosting dedicato: uptime 99.00% su base annuale.
- Nome a dominio: uptime 99.99% su base annuale.

Il Cliente, agendo in assoluta autonomia, può acquistare i servizi offerti da Lightage per rivenderli eventualmente a terzi ed è considerato come entità indipendente da Lightage e non ha alcuna autorità per agire in nome e per conto della stessa.

5. Responsabilità dei dati

Il cliente è responsabile dei dati inseriti nella memoria a lui riservata e di tutto quanto collegato alla distribuzione in rete di tali dati, esentando e garantendo di manlevare Lightage da ogni responsabilità derivante dall'inserimento, utilizzazione e dalla diffusione dei dati inseriti, da violazione di copyright per dati o programmi tutelati da diritto d'autore.

6. Manutenzione programmata

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Lightage per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo pubblicazione sul sito <http://pdc.lightage.it> e tramite e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine.

7. Rilevamento guasti e/o anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie ai Servizi erogati saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket nella sezione "Assistenza" nella propria area cliente su <https://pdc.lightage.it>.

Ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 8 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Lightage.

Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio di assistenza di Lightage 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

Il monitoraggio da parte di Lightage viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365.

E' esclusa ogni forma di assistenza tecnica al Cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella scheda tecnica del Servizio.

8. Durata, rinnovo, disdetta e cessazione

I servizi di Hosting, Cloud Server e Registrazione di nomi a dominio hanno la durata di un anno e avranno decorrenza dalla data di attivazione del servizio e si intendono perfezionati e conclusi in mancanza di un rinnovo, che ne prolungherà il contratto di un ulteriore anno.

Alla data di scadenza contrattuale il rinnovo avverrà solo se il cliente effettuerà il pagamento anticipato tramite Carta di Credito con il sistema PayPal (account info@lightage.it) o attraverso le coordinate bancarie:

Unicredit Banca di Roma S.p.A sede di Spoleto (PG)

IBAN IT 79 Q 02008 21804 000040403585

BIC SWIFT UNCRITM1J76

C/C 40403585

ABI 02008

CAB 21804

CIN Q

A partire da 30 (trenta) giorni prima della scadenza, Lightage, senza obblighi nei confronti del Cliente, invierà, tramite gli indirizzi di posta elettronica inseriti nell'anagrafica del cliente su

<https://pdc.lightage.it>, gli avvisi di scadenza e le istruzioni da seguire per poter rinnovare il servizio.

Il Cliente si impegna a comunicare a Lightage l'aggiornamento dell'email di riferimento contrattuale per avere la certezza di ricevere le comunicazioni tecniche/commerciali dal Lightage. In ogni caso qualora il Cliente indichi un indirizzo errato o non abbia la normale diligenza nel tenerlo aggiornato, le comunicazioni saranno considerate comunque giunte a buon fine.

Il rinnovo dei servizi effettuato con bonifico bancario verrà processato solo al momento dell'accredito delle somme sul conto corrente di Lightage.

Lightage non garantisce il buon esito della procedura di rinnovo qualora questo sia stato richiesto dal Cliente a servizio già scaduto o qualora la segnalazione del pagamento risulti incompleta nelle informazioni, con particolare riferimento al codice della transazione.

Dopo 10 giorni dalla scadenza dei servizi non rinnovati, i dati del Cliente verranno eliminati definitivamente da Lightage dai propri server con la relativa distruzione degli stessi.

9. Indennizzi

Nel caso in cui gli SLA sopra definiti non vengano soddisfatti, Lightage riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, solo ed esclusivamente un credito di servizio, cioè la possibilità di utilizzare il servizio acquistato gratuitamente per un determinato periodo calcolato sulla base dei criteri di seguito specificati.

Il credito di servizio è calcolato sulla base del livello di SLA associato al servizio acquistato, in particolare:

- Hosting condiviso: per ogni ora di superamento dello SLA è riconosciuto un credito di servizio pari a 1 ora del servizio acquistato.
- Cloud Server / Hosting dedicato: per ogni ora di superamento dello SLA è riconosciuto un credito di servizio pari a 24 ore del servizio acquistato.
- Nome a dominio: per ogni ora di superamento dello SLA è riconosciuto un credito di servizio pari a 24 ore del servizio acquistato.

Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve aprire un ticket sul sito <https://pdc.lightage.it> entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da Lightage saranno gestiti prorogando la durata del Contratto di tante ore quante ne sono maturate a titolo di indennizzo. Nessun risarcimento danni **ulteriore rispetto a quanto sopra previsto** potrà essere richiesto a Lightage per danni diretti e/o indiretti causati dall'utilizzazione o mancata utilizzazione dei Servizi o, comunque, delle conseguenze pregiudizievoli derivanti ad alcuno dalla sospensione del funzionamento dei Servizi.

10. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Lightage di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Lightage (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Lightage per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità della struttura e/o dei server e dei dati e/o informazioni in essi contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dei server del Cliente imputabili a:
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi eseguiti dal cliente;
 - b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento dei servizi o della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Lightage e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati (es. GARR);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Fastweb, Telecom ecc..).
- Danni provocati da interventi errati effettuati da personale di terze parti (es. per manutenzione impianti o hardware).
- Attacchi informatici ad esempio di tipo Denial of Service volti a danneggiare il servizio.
- Il funzionamento di applicativi installati e/o mantenuti dal cliente che possano influire sull'uptime del servizio stesso.

E' escluso inoltre dall'indennizzo l'eventuale costo di licenze software acquistate dal cliente.

11. Assistenza tecnica e manutenzione

Con il servizio di "Assistenza tecnica e manutenzione" il Cliente acquista delle ore di assistenza prepagate **limitatamente al proprio sistema informatico e al servizio oggetto del presente contratto**, che possono essere utilizzate per usufruire di un servizio di assistenza da parte dei tecnici Lightage. Le ore possono essere utilizzate senza scadenza annuale aprendo un ticket con le richieste nell'area "Assistenza" dell'Area Cliente su <https://pdc.lightage.it>. Lightage assicura la presa in carico della richiesta entro 6 ore durante i giorni feriali, dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Il tecnico di turno effettuerà una stima del lavoro e comunicherà al Cliente il tempo necessario per la realizzazione delle modifiche o implementazioni richieste. Sarà cura del tecnico effettuare le richieste nel minor tempo possibile.

Lightage si riserva la possibilità di rinunciare alla realizzazione delle richieste del Cliente qualora:

- comportino costi aggiuntivi da parte di Lightage (es. per acquisto licenze extra);
- siano su siti web o software non realizzati da Lightage;
- non siano ospitati su server di Lightage.

In caso di rinuncia da parte di Lightage, non verrà conteggiato il tempo richiesto per la valutazione. In nessun caso il Cliente può chiedere un rimborso per le ore di assistenza prepagate.

12. Diritto di recesso

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 30 giorni lavorativi decorrente dal giorno della **conclusione del contratto**. Il diritto di recesso viene esercitato tramite comunicazione scritta indirizzata a Lightage solo a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo info@pec.lightage.it. Gli importi già versati dal Cliente, ad esclusione del costo del dominio, che rimarrà di proprietà del Cliente, saranno rimborsati entro 10 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

Qualora il Cliente intenda recedere dal presente accordo prima dello scadere dello stesso dovrà corrispondere l'intera quota economica di pertinenza anche per il periodo contrattuale di servizio non goduto, a titolo di penale rescissoria.

13. Obblighi del Cliente

Il Cliente in fase di registrazione sul sito di Lightage è tenuto ad inserire i propri dati personali per l'esecuzione del contratto di cui ne garantisce, sotto la propria personale responsabilità, la veridicità degli stessi, e a comunicarne entro 10 giorni ogni eventuale variazione. Nel caso in cui il Cliente abbia fornito a Lightage dati che risultino essere falsi o incompleti o dati che Lightage abbia motivo, a suo insindacabile giudizio, di ritenere tali, Lightage si riserva il diritto di:

- a) rifiutare la richiesta inoltrata dal Cliente;
- b) sospendere, senza preavviso, i servizi;
- c) risolvere il contratto.

In caso di sospensione o risoluzione del contratto **per fatto imputabile al cliente** Lightage potrà richiedere al Cliente il risarcimento del maggior danno e resta inteso che il Cliente non potrà avanzare nei confronti di Lightage alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo di tempo in cui non avrà usufruito del Servizio.

Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi con la migliore diligenza, in modo tale da non compromettere, per i Servizi offerti da Lightage in condivisione, la stabilità, la sicurezza e la qualità dei Servizi stessi, anche con riguardo all'uso di altri.

Il Cliente si impegna, inoltre, a non utilizzare i Servizi per finalità illecite ed a non violare in alcun modo tutte le norme nazionali ed internazionali, anche regolamentari, applicabili.

Il Cliente si impegna, inoltre, a rispettare le regole di Netiquette disponibili all'indirizzo nic.it/NA/netiquette.txt e le disposizioni contenute nelle policy predisposte dalle Registration Authority competenti per l'estensione del dominio scelta, pubblicate sui relativi siti istituzionali quali per i domini con estensione .it, quelle pubblicate sul sito <http://www.nic.it/>, per i domini con estensione .eu, quelle pubblicate sul sito <http://www.eurid.eu>. Si impegna, inoltre, a rispettare la policy UDRP di ICANN, disponibili sul sito <https://www.icann.org/resources/pages/help/dndr/udrp-en>, accettando, all'atto della registrazione o del trasferimento del dominio, che Lightage imposti lo stato di "Client transfer Prohibited", così come previsto al seguente url <https://www.icann.org/resources/pages/transfer-policy-2016-06-01-en>.

Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti e le comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i Servizi. Pertanto, Lightage non può essere ritenuta in alcun modo responsabile per illeciti penali, civili ed amministrativi commessi dal Cliente per mezzo del Servizio.

Materiale non accettabile su Hosting / Cloud Server:

- IRC scripts, eggdrops, bots
- Proxy Scripts/Anonymizers
- Pirated Software/Warez
- IP Scanners
- Bruteforce Programs/Scripts/Applications
- Mail Bombers/Spam Scripts
- File Dump/Mirror Scripts (similar to rapidshare)
- Siti relativi all'Hacking /programmi di hack
- Siti che promuovono attività illegali
- Forums e siti che distribuiscono o linkano siti warez/pirateria/contenuto illegale
- Siti fraudolenti
- Anonymous or Bulk SMS Gateways
- IRC scripts, eggdrops, bots
- Server game come counter-strike, half-life, battlefield1942, etc

Il Cliente non potrà effettuare spamming o azioni equivalenti (caricare, inviare programmi, trasmettere o diffondere qualsiasi materiale che contenga virus, altri codici, files o programmi creati per compromettere, interrompere, distruggere o limitare il funzionamento della rete, effettuare phishing o altre azioni equivalenti di natura illecita tendenti a sottrarre agli utenti dati personali o altre informazioni riservate). In tal caso, il Cliente sarà contattato e qualora non si adoperi immediatamente per la risoluzione del problema, Lightage provvederà, senza nessun altro avviso, alla sospensione del servizio oggetto di azioni illecite.

Il Cliente accetta e riconosce di essere legalmente responsabile di fornire i Log su richiesta delle Autorità (Polizia, Forze di Giustizia, ecc).

Il Cliente si obbliga a manlevare e, comunque, a tenere indenne Lightage da qualsiasi azione, istanza, pretesa, costo o spesa, incluse le spese legali eventualmente derivanti dalla stessa a causa del mancato rispetto da parte del Cliente delle obbligazioni assunte e delle garanzie prestate con l'accettazione del presente contratto.

14. Sospensione della prestazione

Lightage si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora ritenga che il Cliente possa compromettere la stabilità, la sicurezza e la qualità dei Servizi offerti in condivisione, **compia attività in violazione dei servizi informatici anche di terzi, si renda moroso rispetto agli obblighi di pagamento o compia attività violative degli obblighi previsti nel presente contratto**. In tal caso, il Cliente dovrà provvedere ad eliminarne le cause. In caso di mancato immediato riscontro Lightage avrà il diritto di risolvere immediatamente il contratto, fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo ed il diritto ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

Lightage ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione del servizio qualora il Cliente sia in una condizione di morosità per il mancato pagamento dei canoni.

In ipotesi di sospensione del servizio per qualsiasi motivo, Lightage si riserva la possibilità di estendere gli effetti della sospensione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali funzionalmente ed inscindibilmente collegati con il presente contratto, regolarmente costituiti ed in essere con il Cliente. Lightage si riserva la possibilità di interrompere il servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di gravi inadempienze tecniche, di condotta o economiche da parte del Cliente.

Lightage è tenuto a preavvisare, con un anticipo di 15 giorni sulla scadenza del contratto il Cliente qualora, in assenza di difetti di condotta da parte del Cliente, non sia più in grado, ovvero non intenda mantenere attivo il presente accordo al termine della sua scadenza naturale.

La sospensione o cessazione del servizio comporterà la distruzione del materiale eventualmente presente, decorso il termine di 10 giorni dalla data di sospensione e/o cessazione del servizio.

Alcuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal Cliente nei confronti della Lightage a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

15. Foro competente

Il rapporto di fornitura è regolato dalle leggi dello Stato Italiano.

Ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente accordo sarà devoluta alla decisione di un Collegio Arbitrale. Il Collegio arbitrale sarà composto di tre arbitri, nominati uno per ciascuna delle parti ed il terzo, con funzioni di Presidente, di comune accordo dai primi due. In caso di mancata nomina del secondo arbitro entro giorni venti dalla nomina del primo e/o di mancato accordo sulla nomina del terzo arbitro entro giorni venti dall'ultima nomina, il secondo e/o il terzo arbitro verranno designati dal presidente del Tribunale di Spoleto, previo



ricorso della parte più diligente. Il ricorso da parte di Lightage ad una delle procedure previste dagli artt. 633 e segg. c.p.c. costituirà rinuncia espressa alla clausola compromissoria qui estesa.