

## HOSTING GESTITO

**Caratteristiche** In caso di interruzione del servizio Hosting per problemi imputabili ad errori di programmazione e/o mancati aggiornamenti del sito non attribuibili a Qcom, quest'ultima si riserva il diritto di oscurare il sito stesso e la possibilità di addebitare al cliente le spese straordinarie che dovrà sostenere per eventuali interventi correttivi.

Qcom opera come Responsabile del trattamento attenendosi a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e adottando le misure di sicurezza e prevenzione qui di seguito indicate:

- utilizzo di protocolli sicuri: tutti i nostri server sono configurati per utilizzare comunicazioni cifrate, secondo gli standard più sicuri. I protocolli obsoleti (SSL2/SSL3) sono disattivati. Su richiesta del cliente, può essere attivato un certificato https x509 gratuito o, qualora previsto dal contratto, caricato un certificato a pagamento;
- isolamento: ogni sito è isolato e protetto dagli altri siti caricati sulla web farm: in caso di attacco ad un sito vicino, questo non può ripercuotersi sugli altri;
- backup giornaliero: ogni giorno viene effettuato un backup indicizzato del contenuto del sito e del database; tali backup sono conservati, con granularità decrescente, fino a sei mesi;
- snapshot e replica asincrona: con cadenza periodica, più volte al giorno, il codice ed i database dei siti sono fotografati e lo snapshot conservato, in sola lettura, per una settimana. Viene inoltre replicato su un secondo sito, su hardware ridondante, in modo da poter avere un punto di ripristino in caso di catastrofe sul sito di produzione;
- controllo degli abusi: attività anomale da parte del codice caricato dal cliente vengono individuate e gestite dal personale Qcom;
- conservazione dei dati sul territorio nazionale: tutti i dati sono conservati su apparati di proprietà di Qcom ubicati all'interno del territorio nazionale.

**Disattivazione** Contributo di € 50,00.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

## COLOCATION

**Disattivazione** Contributo di € 70,00.

**Recesso Anticipato** 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti.

## CLOUD VIRTUAL SERVER

**Caratteristiche** In caso di interruzione del servizio per problemi imputabili ad errori e/o mancati aggiornamenti del servizio non attribuibili a Qcom, quest'ultima si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio e la possibilità di addebitare al cliente le spese straordinarie che dovrà sostenere per eventuali interventi correttivi.

Qcom opera come Responsabile del trattamento attenendosi a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e adottando le misure di sicurezza e prevenzione qui di seguito indicate:

- controllo e limitazione accesso a livello di IP/porta: il nostro firewall perimetrale blocca ogni accesso alle macchine per tutti i servizi non esplicitamente richiesti dal cliente;
- snapshot periodiche: con cadenza periodica, più volte al giorno, il server è fotografato e lo snapshot conservato, in sola lettura per un tempo sufficiente a rimediare eventuali perdite di dati dovuti a problemi software e/o malware;
- replica asincrona su hardware ridondato: gli snapshot sono copiati su un secondo sito, su hardware ridondante, in modo da poter avere un punto di ripristino in caso di catastrofe sul sito di produzione;
- conservazione dei dati sul territorio nazionale: tutti i dati sono conservati su apparati di proprietà di Qcom ubicati all'interno del territorio nazionale;
- rilevamento malware: monitoraggio costante delle attività delle macchine in modo da intercettare eventuali anomalie;
- aggiornamento periodico del sistema operativo: tutti i sistemi sono periodicamente aggiornati;
- backup giornaliero: se previsto dal piano contrattuale, viene effettuato giornalmente un backup dei dati ospitati sulla macchina.

**Disattivazione** Contributo di € 70,00.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

### Service Level Agreement

- Tempi di presa in carico della segnalazione:
  - BASE: 2 ore lavorative (disponibilità apertura ticket dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00)
  - PREMIUM: 2 ore solari (disponibilità apertura ticket 24h/7g con un metodo che garantirà il recall del cliente entro le 2h solari)

Le tempistiche indicate si riferiscono a guasti bloccanti.

- Penale per ritardo sui tempi di presa in carico: 100% del canone complessivo giornaliero (servizio + opzione SLA) relativo al servizio oggetto di guasto, per ogni ora di ritardo rispetto allo SLA applicato.

Il computo delle penali viene effettuato su base annua solare e la somma di tutte le penali non potrà superare il 100% dell'importo totale annuale. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile per il ritardo o l'inadempimento da parte di Qcom.

## CLOUD GARAGE

Qcom opera come Responsabile del trattamento attenendosi a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e adottando le misure di sicurezza e prevenzione qui di seguito indicate:

- utilizzo di protocolli sicuri: tutti i nostri server sono configurati per utilizzare comunicazioni cifrate, secondo gli standard più sicuri; i protocolli obsoleti (SSL2/SSL3) sono disattivati;
- protezione tramite firewall: il servizio è sempre erogato su infrastruttura protetta da un firewall che regola gli accessi, abbattendo i rischi;
- isolamento: ogni spazio fornito al cliente è isolato e protetto dagli altri siti; i dati caricati sono invisibili a terzi;

- conservazione dei dati sul territorio nazionale: tutti i dati sono conservati su apparati di proprietà di Qcom ubicati all'interno del territorio nazionale.

**Disattivazione** Contributo di € 50,00.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

## DOMINI

### Caratteristiche

- Il Cliente potrà richiedere a Qcom il trasferimento di uno o più domini Internet o la registrazione (se disponibile) seguendo la procedura di richiesta.
- Qcom trasmetterà all'Autorità competente la richiesta del Cliente per l'assegnazione di uno o più domini Internet di secondo livello. L'assegnazione dei domini è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Qcom non potrà essere ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della stessa, né per eventuali ritardi dipendenti dall'Autorità medesima. Al momento della richiesta il Cliente sottoscriverà i moduli predisposti dall'Autorità competente, accettando integralmente gli obblighi ivi indicati relativamente all'uso del dominio e dei servizi a esso correlati (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accettazione delle regole di naming, delle procedure tecniche di registrazione, della c.d. netiquette, delle regole per la risoluzione delle dispute, ecc.). Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente a Qcom qualunque variazione dei dati relativi all'assegnazione del dominio. Il Cliente è in ogni caso consapevole del fatto che, nell'ipotesi di uso improprio delle risorse suddette, potrà incorrere nella revoca del dominio Internet da parte dell'Autorità competente, ovvero in limitazioni del Servizio dovute a contromisure intraprese da terzi che lamentino un danno imputabile al Cliente o comunque riconducibili alle risorse pubbliche al medesimo assegnate (ad esempio filtraggi degli indirizzi IP e/o dei domini assegnati in caso di attività di spamming, hacking, denial of service, ecc.). Resta inteso che Qcom non sarà ritenuta responsabile dell'eventuale revoca del dominio ovvero della limitazione del Servizio nelle ipotesi sopra indicate. Nel caso in cui al Cliente vengano assegnati uno o più domini di terzo livello, lo stesso rimarrà comunque esclusivamente responsabile di qualsiasi danno subito da Qcom o da terzi nel caso di uso improprio dei domini stessi.
- La cessazione, per qualsiasi motivo, dell'efficacia del presente Contratto comporterà automaticamente il venir meno dell'obbligo di Qcom di mantenere il dominio registrato dal Cliente.
- In caso di avvenuta registrazione di un dominio su richiesta del Cliente, quest'ultimo garantisce di avere la legittima disponibilità del nome per il quale ha chiesto la registrazione a dominio e che l'uso del nome non viola alcun diritto di terzi (tra cui, a titolo meramente esemplificativo, il diritto al nome, il diritto d'autore, diritti sui segni distintivi, diritti di brevetto per invenzioni industriali, ecc.) né alcuna disposizione normativa vigente. Il Cliente mantiene la titolarità del dominio, assumendo ogni responsabilità in ordine al suo utilizzo, esonerando espressamente Qcom da ogni onere di accertamento e/o controllo e da qualsiasi responsabilità al riguardo. Pertanto si intende espressamente esclusa ogni responsabilità di Qcom in caso di registrazione di un dominio che, per qualsiasi motivo, non fosse registrabile.
- Il Cliente si obbliga, anche in caso di richieste di risarcimento danni a qualunque titolo avanzate da terzi, a manlevare e a tenere indenne Qcom da qualsiasi responsabilità, perdita, danno, costo, onere e spesa, incluse quelle legali, che Qcom dovesse subire, sostenere o sopportare a causa dell'inadempimento da parte del Cliente a obblighi e garanzie previsti nel Contratto in riferimento alla registrazione del dominio.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

## MAILBOX 2.0

### Caratteristiche

Il Cliente riceverà le istruzioni per l'utilizzo del Servizio che includono un link al pannello di gestione e le credenziali per accedervi in modo da poter creare autonomamente le caselle di posta nei limiti previsti del Contratto.

A tutela del corretto funzionamento del servizio Qcom si riserva la possibilità di validare gli indirizzi creati. Qualora uno o più degli indirizzi indicati dal Cliente non fossero utilizzabili, Qcom lo comunicherà al Cliente.

Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, Qcom garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente.

Qcom opera come Responsabile del trattamento attenendosi a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e adottando le misure di sicurezza e prevenzione qui di seguito indicate:

- utilizzo di protocolli sicuri: tutti i nostri server sono configurati per utilizzare comunicazioni cifrate, secondo gli standard più sicuri. I protocolli obsoleti (SSL2/SSL3) sono disattivati;
- scambio credenziali cifrate: qualora il client, a causa di una propria mancanza, non riesca a stabilire un protocollo cifrato (TLS), sono disattivati automaticamente i protocolli di autenticazione che non prevedono uno scambio cifrato della password (LOGIN/PLAIN). In questo modo l'utente è certo che lo scambio delle credenziali avviene in modo sicuro;
- antivirus: tutte le e-mail sono controllate da almeno un sistema antivirus; le mail in ingresso, in particolare, sono controllate da tre diversi motori antivirus;
- sandboxing: qualora sia previsto dal piano contrattuale, le mail in ingresso sono processate da un potente motore anti-malware che analizza il comportamento dei documenti allegati in particolari sandbox, in modo da riconoscere il malware non tramite firma ma tramite il comportamento, secondo le più moderne tecniche esistenti;
- antispam: tutte le e-mail in transito sono controllate da almeno un sistema antispam; quelle in ingresso sono controllate in cascata da due sistemi antispam distinti, per ridurre al minimo gli attacchi portati con tecniche di ingegneria sociale;
- snapshot e replica asincrona: con cadenza periodica, più volte al giorno, le e-mail in giacenza sono fotografate e lo snapshot conservato, in sola lettura, per una settimana. Viene inoltre replicato su un secondo sito, su hardware ridondante, in modo da poter avere un punto di ripristino in caso di catastrofe sul sito di produzione;
- conservazione dei dati sul territorio nazionale: tutti i dati sono conservati su apparati di proprietà di Qcom ubicati all'interno del territorio nazionale.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

## PEC

**Caratteristiche** Il servizio PEC è disciplinato dalle Condizioni Specifiche del Servizio reperibili al link [https://www.qcom.it/pdf/condizioni\\_specifiche\\_del\\_servizio\\_PEC.pdf](https://www.qcom.it/pdf/condizioni_specifiche_del_servizio_PEC.pdf) e dal Manuale Operativo del Servizio Gestore reperibile al link [https://www.qcom.it/pdf/manuale\\_operativo\\_PEC.pdf](https://www.qcom.it/pdf/manuale_operativo_PEC.pdf).

Qcom opera come Responsabile del trattamento attenendosi a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e adottando le misure di sicurezza e prevenzione qui di seguito indicate:

- utilizzo di protocolli sicuri: tutti i nostri server sono configurati per utilizzare comunicazioni cifrate, secondo gli standard più sicuri; i protocolli obsoleti (SSL2/SSL3) sono disattivati;
- scambio credenziali cifrate: qualora il client, a causa di una propria mancanza, non riesca a stabilire un protocollo cifrato (TLS), sono disattivati automaticamente i protocolli di autenticazione che non prevedono uno scambio cifrato della password (LOGIN/PLAIN). In questo modo l'utente è certo che lo scambio delle credenziali avviene in modo sicuro;
- antivirus: tutte le e-mail sono controllate da almeno un sistema antivirus; le mail in ingresso, in particolare, sono controllate da tre diversi motori antivirus;
- sandboxing: qualora sia previsto dal piano contrattuale, le mail in ingresso sono processate da un potente motore anti-malware che analizza il comportamento dei documenti allegati in particolari sandbox, in modo da riconoscere il malware non tramite firma ma tramite il comportamento, secondo le più moderne tecniche esistenti;
- antispam: tutte le e-mail in transito sono controllate da almeno un sistema antispam; quelle in ingresso sono controllate in cascata da due sistemi antispam distinti, per ridurre al minimo gli attacchi portati con tecniche di ingegneria sociale;
- snapshot e replica asincrona: con cadenza periodica, più volte al giorno, le e-mail in giacenza sono fotografate e lo snapshot conservato, in sola lettura, per una settimana. Viene inoltre replicato su un secondo sito, su hardware ridondante, in modo da poter avere un punto di ripristino in caso di catastrofe sul sito di produzione;
- conservazione dei dati sul territorio nazionale: tutti i dati sono conservati su apparati di proprietà di Qcom ubicati all'interno del territorio nazionale.

**Disattivazione/migrazione** Gratuita.

**Recesso Anticipato** 100% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti.

#### MAIL GARAGE

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

#### PIGEON 50

**Disattivazione** Contributo di € 50,00.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.