

## CLOUD BACKUP

**Caratteristiche** Il Cliente fornirà le informazioni relative ai dati da includere nel Servizio di Backup compilando in ogni sua parte il Questionario incluso nel Form di Attivazione. Resta inteso che il Cliente è il solo responsabile per la correttezza delle informazioni inserite e si impegna a fornire tempestivamente eventuali modifiche richieste.

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;
- software costantemente aggiornato: sia il software lato server, che gli agent installati sono automaticamente e costantemente aggiornati per garantire la massima sicurezza;
- backup garantito: il cliente è informato periodicamente sull'andamento dei backup tramite mail di riepilogo che mostrano chiaramente cosa è stato salvato;
- massima affidabilità: i dati sono conservati su un hardware ridondante, per garantire la conservazione anche in caso di rotture hardware;
- massima sicurezza: su richiesta del cliente è possibile rendere inaccessibili i dati anche ai tecnici Qcom, proteggendoli tramite una password aggiuntiva;
- 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** 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti. Nel caso il cliente abbia aderito alla promozione 36 mesi sarà addebitata, in caso di recesso anticipato, anche l'U.T. azzerata alla stipula del contratto.

### 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 SECUREBOX e SECUREBOX

**Caratteristiche** Il Cliente, in qualità di Interessato, acconsente all'invio del "Report" mensile, per l'intera durata del contratto relativo al servizio all'indirizzo e-mail specificato nell'opzione apposita. L'Interessato è consapevole che il Report dei log contiene dati che dovranno essere trattati a sua cura nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e delle ulteriori leggi vigenti. Qcom non sarà ritenuta in alcun modo responsabile per qualsiasi trattamento difforme dalla normativa vigente messo in atto dal Cliente. Per il servizio di Cloud SecureBox i dati contenuti nei Report saranno conservati da Qcom per un periodo massimo di 6 mesi; inoltre 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:

- software costantemente aggiornato: sia il software lato server, che gli agent installati sono automaticamente e costantemente aggiornati per garantire la massima sicurezza;
- riservatezza: i dati aggregati di traffico memorizzati sugli apparati sono utilizzati per generare le statistiche ed i report contrattualizzati dal cliente sono di proprietà del cliente e non vengono utilizzati da Qcom per fini differenti né rivenduti a terzi;
- sicurezza: i dati aggregati di traffico memorizzati sugli apparati consentono di individuare eventuali vulnerabilità, criticità, anomalie o attacchi, fornendo al cliente gli strumenti adeguati per porvi rimedio;
- conservazione all'interno del territorio nazionale: tutti gli apparati saranno collocati in datacenter ubicati all'interno del territorio nazionale.

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

**Recesso Anticipato** 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti. Nel caso il cliente abbia aderito alla promozione 36 mesi sarà addebitata, in caso di recesso anticipato, anche l'U.T. azzerata alla stipula del contratto.

**Service Level Agreement** Il Servizio ha una garanzia di sicurezza pari al 99,9%. Qualora il Cliente subisse danni causati da malware (virus, worms, trojans) e/o attacchi informatici e venisse accertato l'erroneo o mancato funzionamento dei software preposti alla difesa, protezione e prevenzione forniti o erogati, Qcom riconoscerà al Cliente i canoni mensili versati fino ad un massimo di 12 (dodici) mensilità. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile da parte di Qcom.

## SECUREMAIL

In caso di dominio di posta non ospitato da Qcom sarà necessario: disporre di un dominio personalizzato (quindi non attivabile su caselle gmail.com, hotmail.it, ecc.) ed avere piena gestione del servizio DNS del dominio.

**Disattivazione** Gratuita.

**Recesso Anticipato** Nessun costo.

**Service Level Agreement** Il Servizio ha una garanzia di sicurezza pari al 99,9%. Qualora il Cliente subisse danni causati da malware (virus, worms, trojans) e/o attacchi informatici e venisse accertato l'erroneo o mancato funzionamento dei software preposti alla difesa, protezione e prevenzione forniti o erogati, Qcom riconoscerà al Cliente i canoni mensili versati fino ad un massimo di 12 (dodici) mensilità. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile da parte di Qcom.

#### ENDPOINT PROTECTION

**Caratteristiche** Il Servizio comprende 1 protezione a PC (definito UNITÀ). Le UNITÀ inizialmente attivate saranno quelle definite nella Proposta di Contratto. Il Cliente, in ogni caso, potrà utilizzare UNITÀ aggiuntive senza una richiesta specifica a Qcom. Il numero di UNITÀ utilizzate sarà disponibile nell'Area Riservata QUANTO o contattando il nostro Servizio Clienti. Qcom nelle ultime due settimane di ogni mese effettuerà la verifica e l'aggiornamento delle UNITÀ utilizzate e fatturerà l'esatto numero a partire dal mese seguente. Il numero di UNITÀ fatturate potrà pertanto essere superiore o inferiore a quello definito nella Proposta di Contratto.

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

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

---

#### GDPR IT SECURITY PACK

**Caratteristiche** Il Servizio comprende: 10 Gb di Backup – 1 protezione SecureMail – 1 Endpoint Protection – 1 SecureBox, tale composizione è definita UNITÀ. Le UNITÀ inizialmente attivate saranno quelle definite nella Proposta di Contratto. Il Cliente, in ogni caso, potrà utilizzare UNITÀ aggiuntive senza una richiesta specifica a Qcom. Il numero di UNITÀ utilizzate sarà disponibile nell'Area Riservata QUANTO o contattando il nostro Servizio Clienti. Qcom nelle ultime due settimane di ogni mese effettuerà la verifica e l'aggiornamento delle UNITÀ utilizzate e fatturerà l'esatto numero a partire dal mese seguente. Il numero di UNITÀ fatturate potrà pertanto essere superiore o inferiore a quello definito nella Proposta di Contratto.

La fornitura non comprende l'installazione su tutti i computer, bensì l'invio del link dove scaricare il tool e le istruzioni con il codice di attivazione.

Gli snapshot vengono attivati ogni 240" e il valore non è modificabile.

Il Servizio non è compatibile con Windows XP. Con tutte le altre versioni di Windows o con tutti gli altri sistemi operativi, il Servizio necessita di aver attivato Windows Shadow Copy (ripristino file).

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

**Recesso Anticipato** 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti. Nel caso il cliente abbia aderito alla promozione 36 mesi sarà addebitata, in caso di recesso anticipato, anche l'U.T. azzerata alla stipula del contratto.

**Service Level Agreement** Rispetterà quello dei singoli Servizi.