

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Levita Group S.r.l.

Str. Marscianese n° 239 – 06132 Perugia | P.IVA e C.F. [03975650544]

Revisione 03 | Data: _09/03/2026

Le presenti Condizioni Generali di Servizio ("CGS") disciplinano il rapporto contrattuale tra LEVITA GROUP S.r.l. e il Cliente per tutti i servizi offerti, compresi i servizi di Housing e Server Virtuali (VPS). In caso di acquisto di servizi specifici, le condizioni della Parte II si applicano in aggiunta e in via integrativa rispetto alla Parte I, prevalendo su quest'ultima in caso di conflitto limitatamente all'oggetto del servizio specifico.

PARTE I – CONDIZIONI GENERALI (VALIDE PER TUTTI I SERVIZI)

Art. 1 – SERVIZI E CONCLUSIONE DEI CONTRATTI

Le presenti CGS, unitamente agli ulteriori termini e condizioni contenuti negli Ordini di Servizio ("OdS"), disciplinano la fornitura ai clienti ("Cliente/i") dei servizi offerti da LEVITA GROUP S.r.l., con sede legale in Perugia, Str. Marscianese 239. I contratti tra LEVITA GROUP S.r.l. e il Cliente relativi ai singoli Servizi si intenderanno conclusi al momento della ricezione da parte di LEVITA GROUP S.r.l. del pagamento dei Corrispettivi per i Servizi medesimi.

Art. 2 – DURATA E DIRITTO DI RECESSO

Le presenti CGS hanno durata indeterminata. I contratti relativi ai singoli Servizi hanno una durata di mesi 12 (dodici) e, in assenza di disdetta inviata 30 giorni prima la scadenza a mezzo Raccomandata A/R oppure a mezzo PEC, si intendono tacitamente rinnovati per periodi di uguale durata.

Per i servizi Housing e VPS: il contratto ha durata corrispettiva al ciclo di fatturazione (mensile, bimestrale, trimestrale, semestrale, annuale, biennale) scelto al momento dell'acquisto e si rinnova automaticamente per lo stesso periodo, in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata oppure a mezzo PEC almeno 30 giorni prima della scadenza. Per le modalità specifiche di recesso Housing e VPS si rimanda all'art. 16.

PER I CONSUMATORI: Il Cliente persona fisica che richieda la prestazione di un servizio per fini estranei alla propria attività professionale ("Consumatore") avrà facoltà di recedere liberamente dalle presenti CGS e/o da un singolo OdS entro i quattordici giorni di calendario successivi alla conclusione del relativo contratto, ai sensi e per gli effetti degli artt. 52-67 D.Lgs. 206/2005 come modificato dal D.Lgs. 21/2014 (recepimento Direttiva 2011/83/UE). Il recesso dovrà essere esercitato con comunicazione scritta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno da inviarsi a Levita Group S.r.l. – Str. Marscianese 239 – 06132 Perugia, oppure a mezzo PEC all'indirizzo levitagroup@pec.it, purché confermata entro 48 ore a mezzo lettera raccomandata a/r. A seguito del recesso da parte del Cliente esercitato in conformità a quanto sopra ed entro 30 giorni dalla data del recesso, Levita Group S.r.l. provvederà a riaccreditare al Cliente gli importi da questi eventualmente pagati.

Il testo aggiornato del D.Lgs. 206/2005 è consultabile all'indirizzo: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06;206>

Il Cliente prende atto che il diritto di recesso non può essere esercitato in relazione a contratti di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata anteriormente alla scadenza del termine di quattordici giorni, ovvero nel caso in cui il Cliente non sia un Consumatore. L'avvio della procedura di registrazione di un nome a dominio come l'attivazione di caselle di posta elettronica equivalgono a "fornitura del servizio" ai sensi del medesimo D.Lgs. 206/2005.

Il Cliente è sempre libero di recedere da un OdS con 30 giorni di preavviso da comunicarsi tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo PEC. Il recesso dalle presenti CGS non avrà efficacia qualora sia pendente un OdS in essere; il Cliente dovrà previamente o contestualmente recedere dagli OdS in essere.

Art. 3 – RICHIESTA DI SERVIZI PER CONTO TERZI (RESELLER)

Nel caso di richiesta per conto di terzi (clienti finali) da parte del Cliente ("Reseller") che offre, anche gratuitamente, servizi di Levita Group S.r.l., il Reseller dovrà conformarsi alle seguenti condizioni:

- a) il Reseller si impegna a far approvare e rispettare ai clienti finali gli obblighi previsti nelle presenti CGS nonché quelli previsti nell'OdS relativo al servizio richiesto. Il Reseller rimane comunque unico responsabile nei confronti di Levita Group S.r.l.;
- b) il Reseller garantisce che i clienti finali stipuleranno idoneo contratto in relazione a ciascun Ordine e che gli Ordini non violeranno diritti di terzi;
- c) il Reseller si impegna a mantenere aggiornati sia i propri dati che quelli dei clienti finali, dandone pronta comunicazione a Levita Group S.r.l.;
- d) il Reseller si impegna a garantire l'osservanza delle leggi sulla privacy e a darne informativa all'assegnatario del nome a dominio;
- e) il Reseller si impegna a trasmettere al proprio cliente ogni comunicazione di servizio che Levita Group S.r.l. ritenga opportuno comunicare.

Il Reseller sarà esclusivo responsabile, e si impegna in tal senso a manlevare Levita Group S.r.l., per ogni conseguenza derivante dall'acquisto non autorizzato da parte del terzo di servizi e/o prodotti Levita Group S.r.l.

Art. 4 – NATURA DEI SERVIZI – CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

La natura e il tipo dei Servizi prestati da Levita Group S.r.l. al Cliente è descritta nei singoli OdS. I Corrispettivi per i Servizi sono quelli stabiliti negli OdS o nelle offerte allegate. Tutti i Corrispettivi, se non espressamente specificato, sono da intendersi I.V.A. esclusa, ai sensi del DPR 633/72 e successive modifiche. La fattura è annuale e viene emessa al momento dell'attivazione del Servizio.

Il pagamento dei corrispettivi potrà essere effettuato a mezzo addebito diretto in conto corrente (RID), bonifico bancario, assegno o con le modalità indicate nell'OdS. In caso di rinnovo tacito dei servizi il Cliente autorizza espressamente Levita Group S.r.l. ad addebitare con cadenza periodica annuale il corrispettivo del servizio.

Per i servizi Housing e VPS: i pagamenti vengono effettuati al momento della sottoscrizione del contratto o del suo rinnovo. Il mancato pagamento o il ritardo darà facoltà a Levita Group S.r.l. di sospendere e terminare l'erogazione del servizio, che rimarrà sospeso per i 10 giorni successivi alla scadenza. Trascorso tale periodo senza che venga saldato quanto dovuto, il servizio sarà definitivamente terminato e tutti i dati cancellati definitivamente.

In caso di ritardo nell'effettuazione dei pagamenti, il Cliente sarà tenuto al pagamento di interessi moratori in misura pari al tasso legale degli interessi aumentato di 5 punti percentuali. Per i contratti tra imprese (B2B), ai sensi del D.Lgs. 231/2002, si applica il tasso di riferimento BCE maggiorato di 8 punti percentuali, salvo diversa pattuizione scritta tra le parti.

Art. 5 – MODIFICHE DELLE CGS E/O DEGLI ODS

Levita Group S.r.l. si riserva il diritto di modificare in ogni tempo le presenti CGS nonché i termini e le condizioni degli OdS, con comunicazione via e-mail al Cliente con preavviso di almeno 30 giorni, anche tramite Avvisi Generali pubblicati sul sito www.levitagroup.com. Nel caso di modifiche che determinino una sensibile riduzione dei servizi prestati, il Cliente avrà facoltà di recedere da un OdS o dalle CGS allora applicabili entro lo stesso termine di 30 giorni, trascorso inutilmente il quale le modifiche si riterranno accettate.

Art. 6 – UTILIZZO DEI SERVIZI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi con la migliore diligenza, rispettando le regole di utilizzo indicate negli OdS. Il Cliente si impegna inoltre a non utilizzare i Servizi per finalità illecite e a non violare le norme nazionali ed internazionali applicabili.

In particolare il Cliente si impegna a:

- non immettere e non fare immettere a terzi contenuti violativi della privacy, dei diritti d'autore e proprietà intellettuale, o contenuti pornografici, blasfemi o offensivi;
- non compiere atti di pirateria informatica;
- non effettuare spamming, ovvero l'invio di comunicazioni non autorizzate, non richieste e/o non sollecitate, vietato dal GDPR 2016/679 e dal D.Lgs. 196/03 come modificato dal D.Lgs. 101/2018;
- non pubblicare siti web aventi come contenuto gioco d'azzardo o casinò on-line in assenza delle necessarie autorizzazioni previste dalla normativa vigente;
- rispettare le regole di Netiquette disponibili su https://www.nic.it/sites/default/files/documenti/2022/Codice_di_condotta_2022.pdf;
- garantire che i dati personali forniti a Levita Group S.r.l. sono veritieri.

Levita Group S.r.l. si riserva il diritto di sospendere o risolvere immediatamente il contratto qualora, a suo insindacabile giudizio, ritenga che il Cliente compia attività violative degli obblighi previsti nel presente contratto. Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio e si obbliga a manlevare e tenere indenne Levita Group S.r.l. da qualsiasi azione, istanza, pretesa o costo derivante dal mancato rispetto delle presenti CGS.

Art. 7 – TRATTAMENTO DEI DATI, PHASE OUT, DATA BREACH E DPA

7.1 Policy di Phase Out

Al termine del contratto, tutti i dati forniti dal cliente durante l'utilizzo del servizio saranno conservati per un periodo massimo di 30 giorni. Durante questo periodo, il cliente avrà la possibilità di richiedere una copia dei propri dati, laddove applicabile, inviando comunicazione scritta alla PEC levitagroup@pec.it. Al termine del periodo di conservazione, tutti i dati del cliente saranno eliminati in modo definitivo dai sistemi di Levita Group S.r.l., inclusi backup e archivi, salvo che la conservazione sia richiesta per obblighi legali, normativi o fiscali.

7.2 Notifica Violazioni dei Dati Personali (Data Breach – GDPR e NIS2)

In conformità al GDPR 2016/679 art. 33 e al D.Lgs. 138/2024 (NIS2) art. 25, qualora Levita Group S.r.l. venga a conoscenza di un incidente di sicurezza significativo, si applica il seguente regime di notifica: (i) pre-notifica al Cliente entro 24 ore dalla scoperta dell'incidente, con indicazione della natura dell'evento e delle prime misure adottate; (ii) notifica completa entro 72 ore, con indicazione delle categorie e del numero approssimativo di interessati coinvolti, delle probabili conseguenze e delle misure adottate o proposte per rimediare alla violazione. Parallelamente, Levita Group S.r.l. provvederà alla notifica al CSIRT Italia nei termini previsti dalla normativa NIS2. Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento, rimane responsabile delle proprie obbligazioni di notifica verso il Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 33 GDPR e verso le autorità competenti ai sensi dell'art. 25 D.Lgs. 138/2024.

7.3 Nomina a Responsabile del Trattamento (Art. 28 GDPR)

Nella misura in cui Levita Group S.r.l. tratti dati personali per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi, Levita Group S.r.l. agisce in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR 2016/679. Le parti si impegnano a sottoscrivere apposito atto di nomina a Responsabile del Trattamento (DPA – Data Processing Agreement) che definisca oggetto, durata, natura e finalità del trattamento, tipologia di dati personali, categorie di interessati, obblighi e diritti del titolare. In assenza di DPA firmato, Levita Group S.r.l. non sarà autorizzata a trattare dati personali per conto del Cliente.

7.4 Conformità NIS2 e Sicurezza della Supply Chain

Levita Group S.r.l. è soggetto NIS2 ai sensi del D.Lgs. 138/2024 (recepimento Direttiva UE 2022/2555), inserita nell'elenco dei soggetti NIS tenuto dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN). In tale qualità, Levita Group S.r.l. si impegna ad adottare, entro i termini previsti dalla normativa, le misure di sicurezza di base stabilite dalla Determinazione ACN 379907/2025, sviluppate in accordo al Framework Nazionale per la Cybersecurity e la Data Protection (edizione 2025), e ad applicare un approccio multi-rischio alla gestione della sicurezza informatica che comprende: gestione del rischio cyber, continuità operativa, sicurezza della supply chain, crittografia, controllo degli accessi e autenticazione multi-fattore, formazione del personale.

I sub-fornitori critici di cui Levita Group S.r.l. si avvale per l'erogazione dei servizi inclusi nelle presenti CGS sono i seguenti: Aruba S.p.A. (infrastruttura di data center e cloud); Microsoft Corporation (piattaforma Microsoft 365 e servizi

di posta elettronica). Levita Group S.r.l. applica verso tali sub-fornitori criteri di selezione e verifica periodica della postura di sicurezza, e richiede contrattualmente l'adozione di misure di sicurezza equivalenti a quelle imposte dalla normativa NIS2. Il Cliente prende atto di tale catena di sub-fornitura e acconsente al suo utilizzo nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

7.5 Diritti di Audit e Verifica della Conformità

I Clienti che sono a loro volta soggetti NIS2 o che hanno obblighi analoghi di verifica della propria catena di fornitura ai sensi del D.Lgs. 138/2024 art. 24 comma 2 lett. d) hanno il diritto di richiedere evidenze della conformità di sicurezza di Levita Group S.r.l., secondo le seguenti modalità:

- **Questionario di sicurezza annuale:** il Cliente può inviare un questionario di autovalutazione della postura di sicurezza, al quale Levita Group S.r.l. risponderà entro 30 giorni lavorativi.
- **Condivisione documentazione:** su richiesta scritta e motivata, Levita Group S.r.l. può condividere sintesi non riservate dei report di audit ISO/IEC 27001, della politica di sicurezza e dei piani di continuità operativa (DRP/BCP), nei limiti della riservatezza commerciale.
- **Ispezione in loco:** l'accesso fisico o logico ai sistemi di Levita Group S.r.l. a fini ispettivi è subordinato ad accordo scritto preventivo, preavviso minimo di 30 giorni, rispetto dei protocolli di sicurezza interni e sottoscrizione di apposito NDA. Non sarà consentita alcuna attività che possa compromettere la sicurezza o la continuità dei servizi erogati ad altri clienti.

Levita Group S.r.l. si riserva il diritto di non condividere informazioni che, a proprio insindacabile giudizio, possano costituire rischio per la sicurezza dei propri sistemi o dei propri clienti, o che siano coperte da obblighi di riservatezza verso terzi. Le attività di verifica non danno luogo ad alcun corrispettivo aggiuntivo se limitate al questionario annuale e alla condivisione documentale; le ispezioni in loco sono soggette a preventivo accordo economico.

Art. 8 – COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

Salvo ove espressamente pattuito in senso difforme, le Parti convengono l'utilizzo della posta elettronica per le comunicazioni previste dalle presenti CGS e/o dai singoli OdS. Le comunicazioni aventi valore legale dovranno essere effettuate a mezzo PEC all'indirizzo levitagroup@pec.it. Le richieste di assistenza tecnica dovranno essere inviate a helpdesk@levita.cloud.

Art. 9 – DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E/O INDUSTRIALE

Levita Group S.r.l. rimane l'unica titolare dei diritti proprietari e di sfruttamento economico relativi a invenzioni e programmi (inclusi software, documentazione e programmi scritti, studi, ecc.) e a quant'altro sia stato preparato, realizzato, sviluppato in funzione dei Servizi acquistati attraverso i singoli OdS dal Cliente, al quale è concesso solo un diritto d'uso limitato e non trasferibile.

Tutto il materiale e i programmi di Levita Group S.r.l., comprensivi di supporti e documentazione, restano nella piena ed esclusiva proprietà di Levita Group S.r.l. stessa, avendone il Cliente solo la disponibilità in uso limitatamente al periodo e alle modalità di cui al presente contratto.

Art. 10 – LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITÀ E SLA

Levita Group S.r.l. si impegna ad impiegare la migliore tecnologia di cui è a conoscenza e le migliori risorse a sua disposizione per fornire i Servizi oggetto dei singoli OdS. Levita Group S.r.l. non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dei ritardi o malfunzionamenti nella prestazione dei Servizi dipendenti da: (i) eventi di forza maggiore o caso fortuito; (ii) interruzione o malfunzionamento dei servizi degli operatori di telecomunicazioni e/o delle linee elettriche; (iii) malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente.

In caso di interruzione del Servizio, Levita Group S.r.l. si impegna a ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile. I livelli di servizio (SLA) applicabili, inclusi gli obiettivi di disponibilità (uptime), i tempi massimi di ripristino (RTO) e i tempi di recupero dei dati (RPO), sono definiti nel singolo Ordine di Servizio (OdS). In assenza di indicazioni specifiche nell'OdS, Levita Group S.r.l. garantisce un livello di disponibilità del servizio del 99,5% su base mensile, escluse le finestre di manutenzione programmate comunicate al Cliente con almeno 48 ore di preavviso.

Levita Group S.r.l. non potrà essere in nessun caso ritenuta responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per perdita di profitto, mancato guadagno, né per qualsiasi altra forma di lucro cessante o danno indiretto e consequenziale. Il

Cliente si impegna a garantire e manlevare Levita Group S.r.l. da eventuali richieste risarcitorie o di indennizzi provenienti da terzi derivanti dalla violazione degli obblighi di cui alle presenti CGS.

Art. 10-bis – NIS2: CONTINUITÀ OPERATIVA, GESTIONE INCIDENTI E OBBLIGHI DI SICUREZZA

In quanto soggetto NIS2 ai sensi del D.Lgs. 138/2024, Levita Group S.r.l. adempie agli obblighi di cui agli artt. 23, 24 e 25 del medesimo decreto e si impegna nei confronti dei Clienti a:

- **Continuità operativa:** mantenere un Piano di Continuità Operativa (Business Continuity Plan) e un Piano di Ripristino in caso di Disastro (Disaster Recovery Plan) documentati e testati periodicamente, conformi alle misure di sicurezza di base richieste dalla Determinazione ACN 379907/2025. I risultati dei test periodici sono disponibili in sintesi su richiesta scritta del Cliente ai sensi dell'art. 7.5.
- **Gestione degli incidenti significativi:** mantenere attiva la capacità di notifica degli incidenti significativi al CSIRT Italia nei termini previsti dall'art. 25 D.Lgs. 138/2024 e notificare al Cliente gli incidenti che impattino sui servizi erogati nei tempi indicati all'art. 7.2 delle presenti CGS.
- **Igiene informatica e formazione:** implementare pratiche di base di igiene informatica per il proprio personale e mantenere un programma di formazione continua in materia di cybersicurezza, in conformità alle misure di sicurezza di base NIS2.
- **Gestione delle vulnerabilità:** adottare processi documentati di identificazione, valutazione e gestione delle vulnerabilità tecniche dei sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi, con verifica periodica tramite Vulnerability Assessment.
- **Autenticazione sicura:** applicare l'autenticazione a più fattori (MFA) per tutti gli accessi privilegiati ai sistemi che erogano i servizi oggetto delle presenti CGS.

Il Cliente prende atto che gli obblighi di cui al presente articolo sono soggetti ai termini di adeguamento progressivo previsti dalla normativa NIS2 e dalle determinazioni ACN applicabili. La violazione degli obblighi NIS2 da parte di Levita Group S.r.l. può essere segnalata all'ACN tramite i canali ufficiali disponibili sul portale <https://www.acn.gov.it/portale/nis>.

PARTE II – CONDIZIONI SPECIFICHE HOUSING E SERVER VIRTUALI (VPS)

Le condizioni della presente Parte II si applicano esclusivamente ai Clienti che hanno acquistato servizi di Housing e/o Server Virtuali (VPS) e si integrano con le condizioni generali della Parte I, prevalendo su quest'ultima in caso di conflitto limitatamente all'oggetto dei servizi specifici qui disciplinati.

Art. 11 – OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

11.1 Housing

Il servizio HOUSING consiste nella possibilità per il Cliente di collocare i propri server e le proprie apparecchiature nella sala dati della Server Farm di Levita Group S.r.l. Il servizio comprende:

- a) la fornitura degli alloggiamenti per server/apparecchiature di rete di proprietà del Cliente;
- b) il mantenimento dei server e/o apparecchiature del Cliente in locali climatizzati dotati di gruppi di continuità e di emergenza e controllati tramite opportune misure di sicurezza;
- c) la fornitura della banda internet scelta dal Cliente all'atto della richiesta del servizio;
- d) la fornitura dell'accesso via rete ai suddetti server di proprietà del Cliente al personale autorizzato dal Cliente per la gestione da remoto.

11.2 Server Virtuali (VPS)

Il servizio SERVER VIRTUALI (VPS) consiste nel noleggio di una porzione di server le cui caratteristiche sono descritte sul sito www.levita.cloud. Il servizio comprende:

- a) il noleggio di una porzione di server con le caratteristiche indicate nell'offerta tecnico commerciale;
- b) la fornitura della banda internet richiesta dal Cliente all'atto della richiesta del servizio;

- c) la fornitura dell'accesso via rete al personale autorizzato dal Cliente per la gestione da remoto del server.

Art. 12 – CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Levita Group S.r.l. si impegna a mantenere l'efficienza del servizio offerto di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, salvo guasti e/o eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria. In tal caso, Levita Group S.r.l. avrà cura di ripristinare i servizi nel minor tempo possibile.

Levita Group S.r.l. potrà interrompere la prestazione del servizio in presenza di motivati problemi di sicurezza, abusi di risorse hardware, abusi di connettività, dandone comunicazione al Cliente. Levita Group S.r.l. non è responsabile per guasti o disservizi imputabili a cause di forza maggiore, incidenti, esplosioni, incendi, scioperi, alluvioni, terremoti, fatto di terzi o del Cliente.

In caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo o instabilità per la rete, per altri server virtuali e/o per le persone, Levita Group S.r.l. si riserva la facoltà di disconnettere immediatamente i server e/o le apparecchiature del Cliente, dandone successivo avviso al Cliente.

12.1 Registrazione e trasferimento di nomi a dominio

Relativamente alle operazioni di registrazione e/o trasferimento di nomi a dominio il Cliente prende atto che:

- Levita Group S.r.l. assume obbligazione di mezzi e non di risultato; il buon esito è subordinato all'accettazione da parte delle competenti Registration Authorities;
- in caso di mancato rinnovo della registrazione del nome a dominio per cause da imputare a Levita Group S.r.l., la stessa si impegna a versare al Cliente una penale pari al doppio di quanto versato per il rinnovo; il Cliente rinuncia ad ogni ulteriore pretesa risarcitoria;
- nel caso di registrazione con estensione .it/.com/.net/.org/.biz/.info e similare, il costo delle tasse per l'anno successivo al primo, in caso di rinnovo, è a carico di Levita Group S.r.l.;
- nel caso di ccTLD diverso dal .it, il costo delle tasse di registrazione è sempre a carico del Cliente.

Art. 13 – ASSISTENZA TECNICA

13.1 Assistenza hardware – Housing

Relativamente al servizio di HOUSING, Levita Group S.r.l. declina qualsiasi responsabilità nell'ipotesi di guasti o rotture dell'hardware dei server e/o apparecchiature di proprietà del Cliente. Server e/o apparecchiature di proprietà del Cliente rimangono presso i locali della Server Farm a rischio e pericolo del Cliente; Levita Group S.r.l. non assume alcun obbligo di custodia.

Il Cliente, o personale da esso esplicitamente autorizzato, avrà la possibilità di accedere nei locali della Server Farm secondo le modalità e le tempistiche indicate nell'offerta tecnico commerciale per attività di installazione, manutenzione e riparazione. Eventuali riparazioni potranno essere effettuate anche da Levita Group S.r.l. a seguito di esplicita richiesta scritta del Cliente e previo pagamento del corrispettivo concordato.

13.2 Assistenza hardware e software – Server Virtuali

L'onere della gestione del server (unmanaged) e della manutenzione hardware e software è a carico di Levita Group S.r.l. solo nei SERVER VIRTUALI con ASSISTENZA SISTEMISTICA. In caso di SERVER VIRTUALI senza ASSISTENZA SISTEMISTICA verrà erogata solo la manutenzione hardware.

13.3 Assistenza sistemistica e servizio Managed

Il servizio di assistenza sistemistica o VPS/server managed viene fornito solo su richiesta del cliente tramite appositi ticket aperti su helpdesk@levita.cloud. Non è prevista alcuna configurazione e impostazione particolare, né al momento dell'attivazione del servizio, né successivamente se non richiesta espressamente dal cliente. Nessuna garanzia implicita o esplicita può essere data sulla risoluzione di qualsiasi problematica.

Qualora il cliente non richieda ESPRESSAMENTE, in forma scritta, la configurazione di un servizio (ad esempio web, ftp, backup, posta) o la risoluzione di una problematica, tale operazione non sarà dovuta né garantita. Il cliente manleva la società concedente da qualsiasi responsabilità in caso di problematiche relative al servizio di assistenza sistemistica.

Art. 14 – BACKUP, DATA RETENTION E GESTIONE LOG

14.1 Backup

I servizi HOUSING / SERVER VIRTUALI non prevedono operazioni di backup da parte di Levita Group S.r.l. Il backup di qualsiasi dato contenuto nei server è a carico e cura del Cliente. Levita Group S.r.l. non esegue copie dei dati del Cliente ed è pertanto possibile la perdita anche totale di tali dati in caso di guasto o malfunzionamento, senza responsabilità alcuna di Levita Group S.r.l.

Verrà offerto uno spazio remoto per archiviare eventuali backup da parte del Cliente le cui dimensioni sono reperibili nelle varie offerte di HOUSING / SERVER VIRTUALI presenti su www.levita.cloud. Nessuna garanzia di funzionalità di tale spazio viene data da Levita Group S.r.l., restando espressamente escluso ogni rimborso o indennizzo o responsabilità.

14.2 Data retention e gestione log

Il salvataggio dei log e la data retention dei medesimi per i servizi di SERVER VIRTUALI, HOUSING, ASSISTENZA SISTEMISTICA e SERVIZIO MANAGED sono di esclusiva competenza del Cliente. Non è prevista alcuna configurazione né gestione né salvataggio da parte di Levita Group S.r.l. riguardo i log di qualsiasi tipo.

È esclusiva competenza e responsabilità del Cliente impostare, configurare e salvare in maniera corretta i log. Il cliente manleva la società concedente da qualsiasi responsabilità al riguardo, restando espressamente esclusa ogni responsabilità di Levita Group S.r.l.

Art. 15 – SLA SPECIFICO HOUSING E VPS

Levita Group S.r.l. si impegna ad erogare il servizio con le caratteristiche conformi a quelle indicate nell'offerta tecnico commerciale, fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.

Lo SLA riguarda la sola connettività del server: qualora la connettività del server virtuale non rispetti quanto indicato nella scheda descrittiva o renda il servizio non raggiungibile, il Cliente potrà richiedere i rimedi previsti nell'OdS. Levita Group S.r.l. declina qualsiasi responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio dipendenti da cause esterne alla propria rete, precisando che la natura stessa di Internet non garantisce la raggiungibilità di un server in tempi certi.

Art. 16 – DURATA, RINNOVO E RECESSO HOUSING E VPS

16.1 Housing

Il contratto ha durata corrispettiva al ciclo di fatturazione scelto al momento dell'acquisto e si rinnova automaticamente in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata o a mezzo PEC almeno 30 giorni prima della scadenza.

In caso di disdetta, il Cliente dovrà liberare i locali di Levita Group S.r.l. entro e non oltre 5 giorni dalla scadenza del contratto. In difetto, la macchina dovrà ritenersi abbandonata, con facoltà per Levita Group S.r.l. di sgomberare i locali della propria Server Farm, anche portando a discarica la macchina. Resta inteso che alla scadenza del servizio di Housing non saranno più valide le licenze relative al software installato sul server del Cliente.

Precedentemente all'attivazione del servizio, o comunque entro e non oltre 5 giorni dall'attivazione, il Cliente è tenuto a trasmettere a mezzo PEC o tramite altro mezzo copia debitamente compilata e firmata della Proposta di Contratto Servizi Housing / Server Virtuali. In difetto, Levita Group S.r.l. si riserva il diritto di sospendere il servizio in attesa della suddetta documentazione.

16.2 Server Virtuali (VPS)

Il contratto ha durata pari al ciclo di fatturazione scelto in fase di acquisto e si rinnova automaticamente in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata o PEC almeno 30 giorni prima della scadenza o in caso di mancato pagamento del servizio.

16.3 Cause di sospensione o recesso immediato

Levita Group S.r.l. si riserva il diritto di sospendere o recedere con effetto immediato dal contratto qualora il Cliente:

- a) ceda tutto o parte del contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Levita Group S.r.l.;
- b) non provveda al pagamento del corrispettivo fissato;
- c) agisca o si presenti come agente di Levita Group S.r.l.;
- d) sia ammesso ad una procedura concorsuale;
- e) offra informazioni al pubblico nocive dell'immagine di Levita Group S.r.l. tramite i servizi offerti;
- f) utilizzi i servizi in modi diversi rispetto a quelli comunicati a Levita Group S.r.l.;
- g) utilizzi i servizi offerti per azioni illecite;
- h) crei disservizi abusando delle risorse hardware disponibili (server virtuali);
- i) crei disservizi abusando della connettività di rete disponibile.

In tutte tali ipotesi Levita Group S.r.l. avrà facoltà di trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale, salvo il risarcimento del maggior danno.

Levita Group S.r.l. si riserva inoltre il diritto di recedere dal presente accordo in qualunque momento con preavviso minimo di 30 giorni e senza obbligo di motivazione. In caso di eventi di forza maggiore e/o caso fortuito, Levita Group S.r.l. potrà recedere con effetto immediato, con obbligo di restituzione al Cliente del solo rateo del prezzo corrispondente ai giorni non utilizzati.

Art. 17 – OBBLIGHI SPECIFICI DEL CLIENTE – HOUSING E VPS

17.1 Server Virtuali

Il Cliente che abbia scelto il servizio SERVER VIRTUALI si impegna in particolare:

- a non utilizzare i servizi per la diffusione di materiale coperto da diritto d'autore, marchio di fabbrica o brevetto salvo esplicito consenso scritto del titolare;
- a non utilizzare o far utilizzare a terzi i servizi per violare la morale e l'ordine pubblico o per recare offesa o danno a chiunque;
- a non offrire informazioni al pubblico nocive dell'immagine di Levita Group S.r.l.;
- a garantire che i dati personali forniti sono veritieri;
- a farsi carico della protezione dei dati immessi nel server, manlevando Levita Group S.r.l. da qualsiasi responsabilità al riguardo;
- a non effettuare spamming o azioni equivalenti.

17.2 Housing

Il Cliente che abbia scelto il servizio HOUSING, oltre agli obblighi di cui all'art. 17.1, si impegna anche:

- a collocare nella Server Farm solo server e/o apparecchiature con i necessari requisiti di dissipazione termica, compatibilità elettromagnetica (marcatura CE) e conformità della cablatrice a criteri di sicurezza;
- a garantire che i server e/o apparecchiature siano in perfetto stato di funzionamento, tale da non arrecare disturbi al servizio Housing né danni alla Server Farm;
- ad utilizzare solo software originali con relative licenze e ad aggiornarli ove necessario.

17.3 Spese per l'utilizzo della linea telefonica

Le spese di utilizzo della linea telefonica per collegarsi alla rete internet e degli apparati necessari sono a carico del Cliente che dovrà rimborsarli a Levita Group S.r.l., previa presentazione della relativa documentazione comprovante le dette spese.

Art. 18 – CESSAZIONE DEI SERVIZI E VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI

La violazione di uno o più degli obblighi indicati agli artt. 17.1 e 17.2 sarà causa di cessazione immediata dei servizi e della rescissione del contratto senza preavviso al cliente e senza rimborso dei servizi prepagati. Levita Group S.r.l. avrà la facoltà di sospendere immediatamente il servizio HOUSING / SERVER VIRTUALI e/o di risolvere il contratto, trattenendo ed incassando le somme pagate dal Cliente a titolo di penale, salvo il risarcimento del maggior danno.

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione a quanto reso noto all'atto della sottoscrizione del servizio HOUSING / SERVER VIRTUALI. In difetto, Levita Group S.r.l. si riserva il diritto di sospendere, con effetto immediato, il servizio.

PARTE III – DISPOSIZIONI COMUNI FINALI

Art. 19 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Salva la facoltà di chiedere la risoluzione del presente rapporto per qualsiasi altro inadempimento, le parti convengono clausola risolutiva espressa per la violazione, anche parziale, degli obblighi contenuti nelle clausole: art. 4 (Corrispettivi e Pagamenti); art. 6 (Utilizzo dei Servizi e Responsabilità del Cliente); art. 9 (Diritti di Proprietà Intellettuale); art. 10 (Limitazioni della Responsabilità); art. 17 (Obblighi specifici Housing e VPS).

In ogni ipotesi di risoluzione del contratto per i motivi previsti nella presente clausola, le parti concordano che il Cliente è tenuto a pagare a Levita Group S.r.l. una somma a titolo di penale per il danno emergente e il lucro cessante, nella misura pari a € 1.000,00 (mille/00) oltre a IVA come per legge.

Art. 20 – ONERI FISCALI E IVA

Ai fini dell'applicazione dell'IVA ai corrispettivi contrattuali vale quanto disposto dal DPR 633/72 e successive modifiche. Il presente contratto non è soggetto a registrazione, salvo in caso d'uso. È a carico del Cliente ogni eventuale spesa, imposta o tassa inerente il presente contratto. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente saranno a carico esclusivo di quest'ultimo.

Art. 21 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente contratto è regolato dalle leggi della Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia inerente o derivante dal presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Perugia. Nel caso di contratto stipulato da Consumatore sarà competente il Tribunale di domicilio o di residenza del Cliente.

Art. 22 – RISERVA DI VERIFICA TECNICA; REQUISITO DI ATTIVAZIONE

Resta inteso tra le parti che la fornitura del Servizio è condizionata all'esito positivo delle verifiche tecniche che Levita Group S.r.l. effettuerà.

SOTTOSCRIZIONE E APPROVAZIONE

Data ____/____/____

Timbro e firma Cliente Timbro e firma Levita Group S.r.l.

Approvazione espressa clausole onerose ex artt. 1341 e 1342 Codice Civile: il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le seguenti clausole contrattuali:

Art. 2 (Durata e Diritto di Recesso); Art. 3 (Richiesta di Servizi per Conto Terzi); Art. 4 (Natura dei Servizi – Corrispettivi e Pagamenti); Art. 5 (Modifiche delle CGS o degli OdS); Art. 6 (Utilizzo dei Servizi e Responsabilità del Cliente); Art. 7.5 (Diritti di Audit e Verifica della Conformità); Art. 10 (Limitazioni della Responsabilità e SLA); Art. 10-bis (NIS2: Continuità Operativa, Gestione Incidenti e Obblighi di Sicurezza); Art. 16.3 (Cause di Sospensione o Recesso Immediato Housing e VPS); Art. 17 (Obblighi Specifici del Cliente); Art. 18 (Cessazione dei Servizi e Violazione degli Obblighi); Art. 19 (Clausola Risolutiva Espressa); Art. 21 (Legge Applicabile e Foro Competente).

Data ____/____/____

Timbro e firma Cliente Timbro e firma Levita Group S.r.l.

Link condizioni: <https://www.levita.cloud/contratto-servizio-hosting/>