

# Condizioni generali Managed Flex Server

Le presenti condizioni generali (CG) si applicano a tutte le prestazioni offerte da Hostpoint SA (di seguito «Hostpoint»). Con l'utilizzo delle nostre prestazioni Lei accetta le seguenti condizioni in modo immutato e completo.

## 1. Ambito di applicazione e conclusione del contratto

- 1.1 Oggetto delle presenti CG è l'utilizzo delle prestazioni e dei prodotti, che Hostpoint eroga risp. offre nei confronti dei suoi clienti (di seguito «cliente»).
- 1.2 L'accettazione delle presenti CG avviene mediante l'utilizzo delle rispettive prestazioni e dei rispettivi prodotti. Il cliente può essere invitato in caso di utilizzo di singole prestazioni di ripetere il suo accordo alle CG mediante attivazione di una rispettiva casella di controllo. In caso di recapito di un contratto risp. di un'offerta specifica per il cliente concernente prestazioni e prodotti di Hostpoint, quest'ultima recapita le presenti CG per iscritto al cliente insieme ai documenti contrattuali tramite posta o e-mail. Il cliente conferma in questo caso il suo accordo alle CG mediante sottoscrizione e ritorno dell'offerta o del contratto, risp. mediante l'utilizzo della prestazione o il pagamento della fattura. Le CG costituiscono parte integrante del contratto con il cliente.

## 2. Prestazioni e diritti di Hostpoint

### 2.1 In generale

Hostpoint eroga prestazioni sia gratuite che a pagamento. Il cliente sceglie dall'offerta dei servizi presente al momento dell'utilizzo le prestazioni che Hostpoint deve erogare. Per tutte le prestazioni valgono le condizioni pubblicate di volta in volta sui siti web di Hostpoint, nel control panel di Hostpoint risp. le condizioni dell'offerta specifica per il cliente. Hostpoint può modificare in ogni momento l'offerta dei servizi e limitare singole prestazioni e/o sospendere l'erogazione delle stesse.

### 2.2 Prestazioni di hosting

- 2.2.1 Nell'ambito di prestazioni di hosting, Hostpoint mette a disposizione del cliente su un'infrastruttura collegata a internet della memoria e dei servizi di server dell'entità da lui scelta.
- 2.2.2 Il calcolo dei servizi si basa sull'utilizzo medio delle risorse di Hostpoint. Le risorse messe a disposizione per l'hosting Flex Server (in particolare spazio di archiviazione, traffico, uso di vCPU/RAM) possono essere utilizzate solo per il normale funzionamento del sito web del cliente. La memoria per e-mail o altri file è messa a disposizione del cliente per un utilizzo conforme alla sua destinazione. Non è permesso un subaffitto della memoria senza un'ulteriore convenzione scritta con il cliente. L'offerta è pensata per l'utilizzo da parte di privati e di piccole o medie imprese. Hostpoint può stabilire in ogni momento dei valori limite o altre limitazioni d'utilizzo, in particolare per quanto concerne la quantità di dati caricabile, la grandezza o il genere di file caricabili

o il numero ammesso di caselle e-mail salvate (Fair use policy). Per enti (come ad es. scuole o università) e grandi imprese che hanno la necessità di salvare un numero di caselle e-mail superiore all'utilizzo normale da parte di privati e di piccole o medie imprese, su richiesta, possono essere allestite offerte individuali.

- 2.2.3 Hostpoint è inoltre autorizzata, per quanto attiene gli utilizzi intensivi di risorse del sito web del cliente da parte del cliente stesso, risp. di utenti del suo sito (p. es. upload e download di sound, video, streaming, giochi, immagini e grafici ad alta risoluzione che superano l'ordinaria gestione, alto numero di accessi contemporanei al sito web, salvataggio eccessivo di files, in particolare di caching files, sul server, accesso troppo forte al disco rigido (leggere e/o scrivere), ecc.), di stabilire in ogni momento e arbitrariamente, per singoli clienti o gruppi di clienti, dei valori limite per il consumo delle risorse, o altre limitazioni di utilizzo (Fair use policy), e di limitare conseguentemente l'erogazione di prestazioni al cliente.
- 2.2.4 Hostpoint si riserva inoltre il diritto di bloccare il conto di utente del cliente risp. l'accesso al sito web del cliente, nel caso in cui il suo comportamento o il comportamento degli utenti del sito web del cliente (per es. un numero elevato di accessi contemporanei al sito web del cliente con attacchi DDoS) pregiudica in un qualche modo il funzionamento della prestazione. Hostpoint informerà il cliente in merito al blocco avvenuto, preliminarmente (nella misura in cui le risorse aziendali lo permettano e in sulla base delle circostanze concrete) oppure non appena esso sia stato effettuato.
- 2.2.5 Hostpoint si adopera per offrire nell'ambito delle risorse aziendali le prestazioni senza interferenze e senza interruzioni ventiquattro ore su ventiquattro. Lavori di manutenzione, eliminazione delle interferenze, lo sviluppo delle prestazioni, misure per la protezione dell'infrastruttura di Hostpoint, ecc. possono rendere necessarie interruzioni temporanee dell'esercizio. Il cliente viene informato tempestivamente su tali interruzioni dell'esercizio, se ciò è possibile sulla base delle circostanze.
- 2.3 Prestazioni in merito ai nomi di dominio  

Hostpoint offre al cliente prestazioni per l'amministrazione, la registrazione risp. il trasferimento di nomi di dominio. Con l'utilizzo delle prestazioni in merito ai nomi di dominio il cliente accetta inoltre le presenti CG le condizioni generali nomi di dominio.
- 2.4 Applicazioni e prestazioni complementari di Hostpoint e di terzi offerenti  
  - 2.4.1 Hostpoint offre al cliente applicazioni e altre prestazioni supplementari (ad es. certificati SSL) tramite l'Hostpoint control panel (per es. TYPO3, Joomla!, WordPress). Con l'utilizzo dell'applicazione risp. della prestazione supplementare di Hostpoint o di terzi offerenti il cliente accetta anche le condizioni di licenza, le condizioni generali, le condizioni di utilizzo applicabili alle

rispettive applicazioni risp. alle prestazioni supplementari e/o le condizioni descritte sulla rispettiva pagina delle offerte risp. nel Hostpoint control panel di Hostpoint o del terzo offerente.

- 2.4.2 Hostpoint può limitare, in ogni momento e senza preannuncio, l'utilizzo di applicazioni o di altre prestazioni supplementari e/o eliminare dall'offerta singole applicazioni risp. prestazioni supplementari. Il cliente inoltre prende atto, dando il proprio accordo, che in merito alle applicazioni non sussiste nessuna pretesa a prestazioni di supporto tramite Hostpoint e che la responsabilità per la salvaguardia dei suoi dati in relazione con l'utilizzo delle applicazioni è esclusivamente in mano sua (cfr. cifra 4.1).

### 3. Diritti e obblighi del cliente

#### 3.1 In generale

- 3.1.1 Il cliente è autorizzato all'utilizzo conforme allo scopo previsto e legittimo delle prestazioni e dei prodotti e si impegna a rispettare le presenti CG ed eventuali direttive di Hostpoint, in particolare in merito alla manutenzione, all'aggiornamento o alla cancellazione di software.

- 3.1.2 Nell'ordinazione, nella registrazione, nonché nell'ambito dell'utilizzo delle prestazioni, il cliente è obbligato a fornire indicazioni veritiere e comprensibili. Hostpoint può invitare il cliente, in ogni momento e senza indicarne le ragioni, a fornire documentazione o informazioni, per mezzo delle quali essa può verificare la correttezza dei dati forniti dal cliente. Hostpoint è autorizzata a rimandare l'accettazione dell'ordinazione risp. della registrazione, a sospendere la fornitura di prestazioni, o a disdire il contratto con il cliente con effetto immediato, se il cliente non fornisce, entro il termine da lei fissato, documentazione, risp. informazioni, adeguate.

- 3.1.3 Il cliente si impegna a scegliere le password in modo idoneo, a conservarle diligentemente e a tutelarle dall'accesso di terzi. Per l'impiego delle password il cliente è integralmente responsabile lui stesso. Se il cliente accerta un abuso del proprio account, egli deve informarne immediatamente Hostpoint per iscritto (mediante e-mail con successiva conferma di ricevimento di Hostpoint).

- 3.1.4 Il cliente non è autorizzato a mettere a disposizione di terzi (gratuitamente o su pagamento) una prestazione da lui acquistata. Se Hostpoint accerta che le prestazioni acquistate dal cliente non sono utilizzate da lui, ma da un terzo, Hostpoint è autorizzata a sospendere l'erogazione della prestazione in questione fino all'eliminazione di tale difetto. In un caso del genere il cliente continua a essere obbligato al completo pagamento della retribuzione dovuta per questa prestazione.

- 3.1.5 Il cliente si impegna a mantenere a uno stato tecnicamente aggiornato le applicazioni e i software da lui impiegati (sia dalla parte del server che del client), di effettuare regolarmente delle manutenzioni e di procedere a regolari updates. Il cliente si impegna inoltre a cancellare dal server applicazioni e software che egli non necessita e non utilizza più.

- 3.1.6 Il cliente è obbligato a comunicare immediatamente a Hostpoint eventuali interferenze e interruzioni delle prestazioni da lui utilizzate e sostenere Hostpoint per quanto possibile nell'eliminazione dell'interferenza. Le spese per la delimitazione e l'eliminazione di interferenze mediante Hostpoint sono a carico del cliente, se il cliente ha richiesto l'analisi e se l'origine dell'interferenza è da ricondurre al comportamento del cliente risp. all'equipaggiamento da lui utilizzato oppure al comportamento degli utenti del sito web del cliente.

#### 3.2 Responsabilità del cliente per i contenuti

- 3.2.1 Il cliente è responsabile del contenuto delle informazioni (lingua, immagini, suoni, programmi informatici, banche dati, files

audio/video, ecc.), che egli stesso e con terzi, che sono in comunicazione con lui, fa trasmettere o elaborare mediante Hostpoint, diffonde o mette a disposizione per il prelievamento. Il cliente è anche responsabile delle indicazioni (in particolare link) su tali informazioni. Hostpoint non ha alcun obbligo di controllare i contenuti resi accessibili dal cliente.

- 3.2.2 Il cliente è obbligato di rendere accessibili solamente contenuti consentiti con l'utilizzo dei prodotti e delle prestazioni di Hostpoint. Non consentiti sono in particolare contenuti che violano o mettono in pericolo diritti di Hostpoint o di terzi, in particolare diritti della proprietà intellettuale nel senso ampio del termine (per es. diritti d'autore o dei marchi) o diritti della personalità, disposizioni della Legge contro la concorrenza sleale (LCSI), compreso l'obbligo di impressum del cliente conformemente all'art. 3 cpv. 1 lett. s LCSI o che ledono o mettono in pericolo la reputazione commerciale; non consentiti sono inoltre tutti i contenuti, che adempiono le fattispecie penali (segnatamente negli ambiti della pornografia, della rappresentazione di atti di cruda violenza, del razzismo, del segreto commerciale, dei delitti contro l'onore e della truffa) (di seguito nel complesso «contenuti non consentiti»). In caso di utilizzo di prestazioni di hosting il cliente si impegna inoltre a rispettare le direttive per le prestazioni di hosting.

- 3.2.3 Hostpoint si riserva di esaminare i contenuti resi accessibili dal cliente tramite le prestazioni di hosting in seguito alla ricezione di una comunicazione ai sensi del Codice di Condotta Hosting (in seguito «CCH») o su ordine di tribunali o autorità. Hostpoint rimane autorizzato a eseguire prove a campione, anche se non è pervenuta nessuna comunicazione.

- 3.2.4 Eventuali controversie tra comproprietari di un account o tra il cliente e terzi in merito all'utilizzo dell'account o in merito alle informazioni diffuse tramite il rispettivo account risp. ai contenuti diffusi tramite il sito web del cliente sono esclusivamente affare dei comproprietari dell'account risp. del cliente. Se Hostpoint riceve richieste/reclami di singoli comproprietari di account risp. di terzi in merito a un account o in riferimento a contenuti messi a disposizione tramite un account risp. il sito web del cliente, Hostpoint trasmetterà la richiesta/il reclamo all'altro comproprietario/agli altri comproprietari risp. al cliente affinché provvedano all'adempimento. È fatto salvo il diritto di Hostpoint di rendere nota a terzi su sollecitazione di tribunali o autorità l'identità del cliente. (cfr. cifra 9.2).

- 3.2.5 I reclami di terzi vengono segnalati sulla base della Procedura Notice-and-Notice (in seguito «Procedura Notice-and-Notice» descritta nel CCH. Il cliente è obbligato a informarsi sulla Procedura Notice-and-Notice così come sulla Procedura Notice-and-Takedown (in seguito «Procedura Notice-and-Takedown») secondo il CCH.

- 3.2.6 Hostpoint è autorizzato a bloccare parzialmente o integralmente l'accesso al sito web del cliente e a interrompere i servizi di hosting, (i) nel caso in cui i presupposti della Procedura Notice-and-Takedown sono adempiuti, (ii) Hostpoint riceve un ordine da un tribunale o un'autorità oppure (iii) dovesse rendersi, in qualsiasi modo, responsabile o punibile a livello legale oppure (iv) se, da una prova a campione, dovessero emergere indicazioni concrete o il sospetto di una violazione delle direttive di utilizzo, o se vengono resi accessibili contenuti non consentiti (cfr. cifra 3.2.1). Hostpoint si riserva inoltre il diritto di rifiutare e cancellare e-mail contenenti virus.

- 3.2.7 Hostpoint è autorizzato a fatturare al cliente i costi sorti dalle misure secondo le cifre 3.2.3-3.2.6. È fatta salva la rivendicazione del danno ulteriore. Hostpoint può richiedere al cliente la prestazione di una garanzia per la copertura preliminare dei costi delle misure e del danno ulteriore. Se questa garanzia non è pagata o il cliente non dà seguito alle sollecitazioni fatte nell'ambito delle misure prese, Hostpoint può interrompere le prestazioni e disdire in contratto con il cliente con effetto immediato.

#### **4. Salvaguardia dei dati**

- 4.1 Il cliente è responsabile per l'applicazione di misure di sicurezza adeguate e necessarie a poter ripristinare le proprie informazioni e i propri dati in caso di perdita o di modifica non autorizzata risp. imprevista. Le misure che il cliente deve applicare si distinguono a seconda della necessità di protezione, nonché della probabilità che si verifichi il rischio e della gravità del medesimo. In generale, Hostpoint consiglia ai propri clienti di salvaguardare regolarmente i dati. Il cliente può scaricare i propri dati web e le proprie banche dati nel control panel, risp. tramite i link creati da Hostpoint, ad. es. per creare un proprio backup. Per la salvaguardia dei dati relativi alle e-mail, Hostpoint consiglia di utilizzare un client mail.
- 4.2 In caso di prestazioni di hosting (cfr. cifra 2.2), Hostpoint offre in aggiunta diversi pacchetti di prestazioni per la protezione di banche dati, file ed e-mail del cliente. La frequenza dei backup e il periodo di disponibilità delle copie di backup create da Hostpoint variano a seconda del pacchetto dati scelto dal cliente (ad es. Flex S o Flex L). I relativi pacchetti attualmente disponibili, l'entità delle prestazioni contenute nei relativi pacchetti di prestazioni, nonché i prezzi e le altre condizioni dell'offerta di prestazioni, sono descritti sul sito web di Hostpoint.
- 4.3 I pacchetti di prestazioni di cui alla cifra 4.2 completano le misure di sicurezza applicate dal cliente stesso, in particolare le copie di sicurezza create dal cliente (cfr. cifra 4.1). Hostpoint non assume nessuna garanzia per la salvaguardia dei dati salvati sul suo server e rende i propri clienti attenti in merito al fatto che la salvaguardia dei dati, a seconda del tipo di dati o del pacchetto di prestazioni scelto dal cliente, avviene di volta in volta in momenti e ad intervalli diversi. Non può dunque essere esclusa nel singolo caso un'eventuale perdita di dati. In casi eccezionali, è inoltre possibile che Hostpoint non possa salvaguardare o ripristinare, per singole ore o singoli giorni, i dati per motivi tecnici, per es. per lavori di manutenzione, interferenze nel sistema, o per la sostituzione divenuta necessaria di parti dell'infrastruttura del server. Esclusi dal ripristino dei dati sono in ogni caso dati transitori, come ad es. file temporanei, nonché e-mail salvate dal filtro antispam in cartelle speciali per lo spam. Questa memoria non viene salvaguardata, ma regolarmente cancellata.

#### **5. Fatturazione e condizioni di pagamento**

- 5.1 L'obbligo di pagamento per prestazioni e prodotti a pagamento inizia con la conclusione del contratto risp. con l'utilizzo della prestazione.
- 5.2 Hostpoint invia al cliente di regola volta in volta anticipatamente una fattura per il periodo contrattuale scelto. La fattura deve essere pagata entro la data di scadenza indicata sul formulario della fattura.
- 5.3 Se il cliente viola le condizioni di pagamento summenzionate, Hostpoint è autorizzata alla riscossione di interessi di mora pari all'8% e a partire dalla seconda diffida all'ulteriore riscossione di tasse di diffida a copertura dei costi. Hostpoint è inoltre autorizzata a disdire la prestazione conformemente alla cifra 11.2.3. Oltre a ciò, Hostpoint ha il diritto di sospendere la prestazione previa la prima diffida infruttuosa.
- 5.4 La compensazione di rispettivi crediti delle parti contraenti è esclusa.

#### **6. Garanzia**

- 6.1 Hostpoint si adopera a erogare le prestazioni di hosting in modo diligente e a regola d'arte. Hostpoint non può tuttavia garantire che il sito web del cliente sia a disposizione ininterrottamente su internet e che i dati richiesti dal cliente vengano trasmessi per internet in modo corretto e senza ritardi. Hostpoint inoltre non fornisce nessuna garanzia per il fatto che le prestazioni fornite da Hostpoint ed eventualmente da terzi impiegati, permettano al cliente di raggiungere lo scopo economico o un altro scopo da egli prefisso.
- 6.2 Segnalazioni di interferenze della prestazione di hosting tramite il cliente devono contenere un avviso scritto del difetto constatato (per raccomandata o e-mail con successiva conferma di ricevimento di Hostpoint) con una descrizione comprensibile dei difetti imputati. Inoltre, il cliente deve fissare un termine supplementare idoneo di almeno 30 giorni per l'eliminazione dei difetti specificati nel avviso del difetto. Dopo la fissazione del termine supplementare infruttuosa, il cliente è autorizzato a disdire immediatamente il contratto. Hostpoint restituisce proporzionalmente al cliente un'indennità già versata per quel periodo, nel quale il cliente non fruisce più della prestazione a causa della disdetta. Ciascuna indennità più estesa è esclusa fatta salva la cifra 7 delle presenti CG.
- 6.3 L'installazione e l'utilizzo delle applicazioni messe a disposizione nel Hostpoint control panel (cfr. cifra 2.4) avviene su propria responsabilità e rischio del cliente. In merito a ciò Hostpoint non assume alcuna garanzia. In particolare, Hostpoint non assicura e non garantisce la completezza, la precisione, la stabilità, l'affidabilità, l'operabilità, la commerciabilità, la qualità, l'idoneità per un determinato scopo di utilizzo o per determinati risultati, la mancanza di difetti o simile in merito alle applicazioni.

#### **7. Responsabilità di Hostpoint**

- 7.1 Hostpoint risponde nei confronti del cliente illimitatamente per danni diretti e comprovati causati da Hostpoint per dolo o colpa grave.
- 7.2 La responsabilità di Hostpoint per colpa di grado medio risp. normale è limitata all'importo di CHF 100'000.00 per anno solare.
- 7.3 Per colpa lieve nonché per danni indiretti o danni conseguenti la responsabilità viene esplicitamente esclusa. Danni conseguenti sono in particolare l'utile perso, blocchi della produzione, danni alla reputazione e danni dovuti alla perdita di dati.
- 7.4 È esclusa inoltre ogni responsabilità per danni che sorgono in seguito all'utilizzo abusivo o all'intrusione non autorizzata dell'infrastruttura comunicativa di Hostpoint risp. del sito web del cliente. Questo vale segnatamente, ma non esclusivamente, per attacchi con virus informatici, modifiche di hacker, spedizioni non autorizzate di e-mails o attacchi DDoS. L'esclusione della responsabilità comprende anche danni subiti dal cliente in seguito a misure prese da Hostpoint per la difesa da attacchi di terzi (per es. il blocco dell'accesso al sito web del cliente per proteggere l'infrastruttura di Hostpoint e le pagine web di altri clienti da attacchi DDoS).
- 7.5 Le esclusioni e le limitazioni della responsabilità summenzionate di Hostpoint non valgono in caso di lesione della vita, dell'integrità fisica e della salute nonché in caso di norme imperative, comprese le disposizioni della Legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

## 8. Responsabilità del cliente

Il cliente risponde nei confronti di Hostpoint illimitatamente per danni causati per dolo o colpa grave. Per colpa lieve la responsabilità del cliente viene esplicitamente esclusa.

## 9. Riservatezza e protezione dei dati

9.1 Hostpoint e il cliente si impegnano reciprocamente al rispetto della riservatezza di tutte le informazioni e dei dati non generalmente noti, che diventano loro accessibili nella preparazione e nell'esecuzione del contratto. Quest'obbligo permane anche dopo la risoluzione del contratto per tutto il tempo in cui vi sussiste un interesse legittimo.

9.2 Hostpoint e il cliente assicurano la protezione e la sicurezza dei dati nel loro rispettivo ambito di influenza. Hostpoint è autorizzata inoltre a informare i clienti su nuovi sviluppi in corso e nuovi servizi di Hostpoint stesso e dei suoi partner. Il cliente può dichiarare in qualsiasi momento sul Pannello di controllo che non desidera ricevere queste informazioni. Hostpoint conserva i dati personali solo nella misura e per il tempo in cui ciò è necessario per la fornitura dei servizi o se Hostpoint è tenuta a farlo per legge.

9.3 In relazione alla fornitura di servizi di hosting, Hostpoint elabora i dati del cliente esclusivamente ai fini dell'esecuzione del contratto. Nella misura in cui Hostpoint elabora dati personali per il cliente in qualità di incaricato del trattamento dei dati ai sensi della legge sulla protezione dei dati, lo fa esclusivamente secondo le modalità stabilite nell'Accordo di responsabilità per il trattamento dei dati («**Accordo RTD**») ai sensi dell'allegato 2 delle presenti CG ed esclusivamente per gli scopi del cliente. In questo caso il cliente è l'unico responsabile della determinazione dello scopo e dei mezzi di elaborazione o utilizzo dei dati personali ad opera di Hostpoint nell'ambito del contratto nonché, in particolare, della garanzia che tale elaborazione non violi le leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

## 10. Proprietà intellettuale

10.1 Per la durata del contratto i clienti ottengono il diritto intransmissibile e non esclusivo all'impiego e all'utilizzo della prestazione.

10.2 Tutti i diritti alla proprietà intellettuale esistenti o che sorgano al momento dell'adempimento del contratto in merito alle prestazioni di Hostpoint (per es. programmi, modelli, dati, control panel) restano presso Hostpoint o presso i terzi impiegati da Hostpoint.

## 11. Durata del contratto e disdetta

11.1 Durata in generale

Le presenti CG valgono per l'intera durata dell'utilizzo delle prestazioni tramite il cliente.

11.2 Contratto di prestazione di hosting

11.2.1 Il contratto tra Hostpoint e il cliente per i servizi di hosting (cfr. punto 2.2) entra in vigore con la consegna dei documenti contrattuali da parte di Hostpoint all'indirizzo e-mail fornito dal cliente per le comunicazioni rilevanti ai fini del contratto, con la conferma da parte del cliente dell'offerta specifica o con l'utilizzo dei servizi da parte del cliente. Il contratto è valido per la durata richiesta dal cliente nell'ordine o selezionata nell'offerta specifica del cliente (1, 6 o 12 mesi). Il contratto può essere disdetto da ciascuna parte con un termine di 30 giorni per la fine della durata del contratto pattuita. La disdetta deve avvenire per iscritto mediante raccomandata, telefax con conferma di invio, o online utilizzando l'Hostpoint ID nel Hostpoint Control Panel.

Hostpoint può anche disdire il contratto per e-mail con comunicazione all'indirizzo e-mail fornito dal cliente per le comunicazioni contrattualmente rilevanti. Senza tempestiva disdetta il contratto si proroga di volta in volta automaticamente per la durata di contratto pattuita.

11.2.2 Avviso di revoca: il cliente può revocare la sua ordinazione in merito a prestazioni di hosting entro 30 giorni senza indicazione di motivi in forma testuale (raccomandata, telefax con conferma di invio, e-mail con successiva conferma di ricevimento di Hostpoint, oppure, se in base a una relazione cliente esistente ha già accesso al Control Panel, online utilizzando l'Hostpoint ID all'interno di quest'ultimo). Il termine ha inizio con la ricezione dell'avviso di revoca. Per la salvaguardia del termine di revoca è sufficiente l'invio tempestivo della revoca. La revoca va indirizzata a [billing@hostpoint.ch](mailto:billing@hostpoint.ch). Come mittente il cliente deve utilizzare l'indirizzo di contatto e-mail indicato a Hostpoint. Nella sua e-mail il cliente deve inviare come allegati i documenti contrattuali recapitati da parte di Hostpoint. Il diritto di revoca vale solo in caso di ordinazione tramite il sito web di Hostpoint e solamente per prestazioni di hosting senza specificazione del cliente. Il diritto di revoca è escluso (in particolare, senza limitazioni) per i nomi di dominio.

11.2.3 Se il cliente viola delle disposizioni contrattuali (comprese le direttive di per le prestazioni di hosting), abusa delle prestazioni per scopi illegali, rende accessibili contenuti non consentiti o se per Hostpoint sussiste la minaccia di un danno alla reputazione, quest'ultima è autorizzata a propria scelta a disattivare il sito web del cliente senza indugio e/o a disdire immediatamente il contratto. Il cliente è debitore verso Hostpoint delle tasse dovute fino alla risoluzione ordinaria del contratto, nonché del risarcimento per tutte le spese supplementari, che risultano dalla disdetta immediata del contratto.

11.3 Hostpoint può inoltre disdire immediatamente il contratto con il cliente, quando nei confronti del cliente è stata avviata una procedura per fallimento o per insolvenza o se risulta evidente per altre vie che il cliente non può più adempiere ai suoi obblighi di pagamento e quando il cliente prima della scadenza della durata del contratto non anticipa le spese per la prossima durata del contratto o non presta le rispettive garanzie.

11.4 Dopo la scadenza del contratto, Hostpoint è autorizzata a cancellare i dati del cliente. Il cliente è il solo responsabile del tempestivo backup dei propri dati. L'Accordo RTD rimane in vigore finché Hostpoint non cancella i dati personali oggetto dell'elaborazione dell'ordine.

## 12. Modifica delle condizioni contrattuali

12.1 Hostpoint mira a mantenere la sua infrastruttura a uno standard aggiornato, che corrisponde alle prescrizioni di sicurezza del settore e allo standard tecnico del settore. Il cliente prende atto, dando il suo accordo, che i nuovi sviluppi tecnici e le nuove esigenze di sicurezza e/o modifiche nell'offerta di servizi dei partner contrattuali di Hostpoint o del software open source impiegato da Hostpoint possono avere come conseguenza un ampliamento o una limitazione dell'offerta dei servizi e che possono pure esercitare un influsso sullo sviluppo dei prezzi.

12.2 Hostpoint si riserva pertanto esplicitamente il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni contrattuali, comprese le presenti CG e l'Accordo RTD nell'allegato 2. Le modifiche delle CG vengono rese accessibili sul sito web di Hostpoint ed entrano in vigore con la loro pubblicazione. Hostpoint notifica al cliente in caso di contratti di prestazione hosting per iscritto mediante e-mail eventuali aumenti del prezzo o limitazioni delle prestazioni a carico del cliente durante la durata del contratto. Se il cliente non accetta le modifiche, egli ha la possibilità di comunicarlo per iscritto a Hostpoint, entro 30 giorni dalla ricezione della notifica, mediante raccomandata o telefax con conferma di invio, o online utilizzando l'Hostpoint ID nel Control Panel, e

di disdire il contratto per la fine del mese. Senza notifica scritta entro questo termine le modifiche sono considerate approvate dal cliente.

### **13. Ulteriori disposizioni**

13.1 In caso di clienti con contratto di prestazione di hosting le comunicazioni contrattualmente rilevanti come in particolare la comunicazione di modifiche del prezzo avvengono per e-mail all'indirizzo e-mail del titolare definito dal cliente nel control panel. Il cliente è responsabile del fatto che i dati del cliente (contatto per le fatture e l'amministrazione, nonché contatto tecnico) salvati nel control panel siano attuali, completi e corretti durante l'intera durata del contratto. Hostpoint non è obbligata a osservare dati diversi dai dati del cliente salvati nel control panel o di compiere lei stessa delle indagini in vista della rettificazione di tali dati. Hostpoint è tuttavia autorizzata a correggere o a cancellare nel control panel le iscrizioni manifestamente inesatte o lesive dei diritti di terzi.

13.2 Diritti e obblighi risultanti dal contratto di prestazione di hosting possono essere trasferiti su terzi solamente con l'accordo scritto dell'altra parte. Escluso da questa disposizione è il trasferimento del contratto da Hostpoint a un successore o a una società collegata.

13.3 Alle presenti CG e a eventuali controversie risultanti dal, o in relazione al, rapporto contrattuale tra Hostpoint e il cliente si applica esclusivamente il **diritto svizzero**, a esclusione delle disposizioni in materia di diritto di collisione nonché delle disposizioni del diritto di compravendita ONU (CISG).

13.4 L'esclusivo foro competente è costituito dai tribunali ordinari alla **sede di Hostpoint**. Alternativamente Hostpoint è autorizzata a citare in giudizio il cliente presso il suo domicilio.

Rapperswil-Jona, agosto 2023

# Allegato 1: Direttive di utilizzo per i servizi Managed Flex Server

Le presenti direttive di utilizzo per le prestazioni di hosting (di seguito «direttive di utilizzo») trovano applicazione su tutte le prestazioni di hosting offerte da Hostpoint SA («Hostpoint»). Con l'utilizzo delle nostre prestazioni di hosting Lei accetta le seguenti direttive di utilizzo in modo immutato e completo.

## 1. Ambito di applicazione e conclusione del contratto

- 1.1 Oggetto delle presenti direttive di utilizzo è l'utilizzo delle prestazioni di hosting, che Hostpoint nei confronti dei propri clienti (di seguito «cliente»). Esse sottostanno alle condizioni generali (CG) di Hostpoint.
- 1.2 Con l'utilizzo delle prestazioni di hosting il cliente accetta le presenti direttive di utilizzo in aggiunta alle CG. Esse valgono per l'intera durata dell'utilizzo delle prestazioni di hosting.
- 1.3 In caso di contraddizioni tra le disposizioni delle CG e le disposizioni delle presenti direttive di utilizzo, le disposizioni delle CG sono prioritari, nella misura in cui le presenti direttive di utilizzo non dispongano espressamente altrimenti, facendo riferimento alla rispettiva disposizione delle CG.

## 2. Utilizzo delle prestazioni di hosting

- 2.1 Il ricorso alle prestazioni di hosting può avvenire solamente in accordo con le CG, le presenti direttive di utilizzo e le leggi valide in Svizzera e all'estero. Non sono ammesse in particolare le seguenti azioni:
  - commissione di un'azione penale (truffa, criminalità informatica, riciclaggio di denaro, violazione di segreti commerciali, falsificazione di documenti, violenza e minaccia contro le autorità e i funzionari, giochi d'azzardo proibiti, ecc.), partecipazione a un'azione penale (partecipazione, istigazione, complicità) o la messa a disposizione delle prestazioni di hosting per la commissione di un'azione penale mediante terzi, che sottostanno alla vigilanza del cliente, come bambini, impiegati, subappaltatori, ecc. (di seguito «persone vigilate»).
  - diffusione risp. messa a disposizione di contenuti non conformi al diritto penale o civile (rappresentazioni di atti di cruda violenza, cosiddetta pornografia leggera e dura, incitamento alla violazione della tranquillità pubblica, perturbamento della libertà di credenza e di culto, discriminazione razziale, delitti contro l'onore, calunnia, violazione della personalità ecc.) tramite il cliente stesso o le persone da esso vigilate. La messa a disposizione di pornografia leggera è tuttavia permessa, se il cliente installa barriere efficaci, che consentono l'accesso ai rispettivi contenuti solamente ai maggiori di 16 anni.
  - raccolta, memorizzazione o diffusione illeciti di contenuti, che sono protetti legalmente (diritto d'autore, dei marchi, della protezione dei dati, del design e dei brevetti).

- 2.2 Il cliente è obbligato ad adottare i provvedimenti adeguati per evitare l'utilizzo illegale delle prestazioni di hosting, nonché a comunicare immediatamente a Hostpoint tutte le constatazioni, che sono idonee a evitare l'abuso delle prestazioni di hosting. Egli esenta totalmente Hostpoint, indipendentemente dalla limitazione della responsabilità secondo la cifra 8 delle CG, per quanto riguarda tutte le pretese, che vengono avanzate nei confronti di Hostpoint in relazione con l'utilizzo delle prestazioni di hosting tramite il cliente, nonché da persone da lui vigilate. Il danno da risarcire comprende anche le spese di un'adeguata difesa legale di Hostpoint. Il cliente si impegna a sostenere Hostpoint e il terzo da lei impiegato in un eventuale procedimento. Hostpoint può richiedere al cliente la prestazione di una garanzia per la copertura preliminare del danno. Se questa garanzia non è pagata, Hostpoint può interrompere le prestazioni e disdire il contratto con il cliente con effetto immediato.
- 2.3 Il cliente può utilizzare anche applicazioni e script ad alta intensità di risorse e consentire il download in base alla configurazione del Flex Server scelta individualmente. Non sono ammessi utilizzi che possano compromettere il normale funzionamento o la sicurezza dell'infrastruttura e della rete di Hostpoint e dei suoi clienti. In caso di dubbi, occorre richiedere anticipatamente il consenso scritto di Hostpoint. Quest'ultima ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il suo consenso con effetto immediato per motivi di sicurezza delle proprie attività e dei propri servizi e di vietare l'ulteriore utilizzo con effetto immediato.

Gli utilizzi elencati di seguito non sono consentiti in nessun caso:

- software peer-to-peer;
- scanner di rete;
- programmi/script/applicazioni brute force;
- bombardamenti e-mail/spam script;
- proxies;
- software VoIP;
- game-server;
- bots, webcrawler, server e client IRC;
- emulazioni di terminali;
- crypto-mining software.

Questa lista non è esaustiva ed è compito del cliente di verificare prima dell'installazione di un'applicazione/di uno script, se è possibile un'attivazione sulla base delle presenti direttive di utilizzo. A questo scopo il cliente può rivolgere una richiesta a Hostpoint.

## 3. Posta elettronica

- 3.1 Il cliente è responsabile del contenuto dei messaggi, che egli invia mediante utilizzo di una prestazione di Hostpoint. Il cliente esenta Hostpoint, nel caso in cui terzi fanno valere pretese nei confronti di Hostpoint in relazione con la trasmissione di messaggi da parte del cliente.

- 3.2 L'invio di e-mail identiche a un grande numero di destinatari è proibito, fintantoché questo avviene senza previo consenso del destinatario (opt-in), senza corretta indicazione dell'identità del mittente o senza l'avviso di una possibilità di opporvisi in modo semplice e gratuito (opt-out) (spamming). In via del tutto eccezionale l'invio di informazioni su merci e prestazioni senza previo opt-in del destinatario è consentito, se il rispettivo destinatario è già cliente del mittente e se il messaggio contiene informazioni su merci e prestazioni simili a quelle già riscosse dal destinatario, nonché in presenza di un'indicazione circa la possibilità di opporvisi in modo semplice e gratuito (opt-out) (Art. 3 cpv. 1 lett. o LCSl).
- 3.3 È proibito l'utilizzo di un server delle e-mail estraneo come stazione di distribuzione (relais) per la diffusione di messaggi identici non richiesti a un grande numero di destinatari con il nome di dominio registrato presso di noi.
- 3.4 È proibito offrire pagine per lo scambio di banner e di e-mail.
- 3.5 È proibito pubblicizzare siti web e servizi, che vengono gestiti sull'infrastruttura messa a disposizione da Hostpoint, mediante messaggi identici e non richiesti a un grande numero di destinatari (Spamvertising).

#### **4. Direttive di sicurezza**

- 4.1 Le violazioni della sicurezza del sistema e della rete costituiscono violazioni del contratto, per le quali il cliente risponde civilmente indipendentemente dalla limitazione della responsabilità secondo la cifra 8 delle CG. Nel caso in cui i presupposti necessari dovessero essere adempiuti, il cliente ne risponde anche penalmente. In particolare le seguenti azioni rappresentano tali violazioni della sicurezza del sistema e della rete:
- l'accesso illecito a o l'utilizzo illecito di dati, sistemi ed elementi di rete, la verifica della vulnerabilità della competenza di sistema o di rete senza previa consultazione (scanning) o il tentativo di disinnescare le misure di sicurezza e di autorizzazione, senza che prima sia stata procurata l'autorizzazione scritta dell'interessato.
  - la sorveglianza illecita del traffico di dati senza previa autorizzazione scritta dell'autorità competente o del proprietario della rete (sniffing).

- pregiudizio ai sistemi di Hostpoint e dei suoi clienti, in particolare mediante bombardamenti e-mail, invii di massa o altri tentativi di sovraccaricare il sistema (flooding).
- le manipolazioni di informazioni di gestione nei pacchetti TCP/IP (packet-header), per es. indirizzi TCP/IP o di un'informazione nella parte di gestione (per es. indirizzo dei destinatari/ mittenti) in un messaggio elettronico.

- 4.2 Le password comunicate al cliente o altri parametri di identificazione sono destinati all'utilizzo personale del destinatario e devono essere trattati confidenzialmente. Hostpoint può fare affidamento sul fatto che la persona che utilizza un parametro di identificazione disponga della competenza per ciò.
- 4.3 Il cliente e le persone da lui vigilate sono obbligate a terminare l'utilizzo delle prestazioni di hosting conformemente alla procedura consigliata da parte di Hostpoint (per es. chiusura del browser cliccando su «logout», «disconnettere» o «exit»).

#### **5. Perseguimento delle violazioni**

Hostpoint persegue le violazioni delle presenti linee guida di utilizzo secondo le prescrizioni delle CG (in modo particolare dei punti 3.2.2 e 3.2.6 delle CG).

#### **6. Comunicazioni e modifiche**

- 6.1 Il cliente è tenuto a informare immediatamente Hostpoint di eventuali difetti, malfunzionamenti o interruzioni dei servizi di hosting, delle apparecchiature o del software di cui viene a conoscenza, compresi tutti i casi di utilizzo del servizio da parte di terzi (ad es. hacker) in violazione della legge o del contratto.
- 6.2 Le comunicazioni relative alle linee guida di utilizzo qui definite devono essere indirizzate a: [info@hostpoint.ch](mailto:info@hostpoint.ch).
- 6.3 Hostpoint si riserva il diritto di modificare le presenti linee guida conformemente ai principi contenuti nelle Condizioni generali.

Rapperswil-Jona, agosto 2023

# Allegato 2: Accordo di responsabilità per il Trattamento dei Dati (RTD)

Hostpoint SA («**Hostpoint**») fornisce al cliente servizi di hosting in relazione a uno o più siti web o applicazioni del cliente. Nell'ambito dell'erogazione dei servizi di hosting, Hostpoint archivia dati personali su incarico del cliente e per gli scopi concordati con esso («**Trattamento dei Dati**»).

## 1. Oggetto e ambito di applicazione dell'accordo RTD

1.1 Il presente accordo di responsabilità per il Trattamento dei Dati («**accordo RTD**») disciplina gli obblighi, i ruoli e le responsabilità di Hostpoint e del cliente («**Parti Contraenti**») relativamente al Trattamento dei Dati.

## 2. Rapporto con il contratto di servizio di hosting

2.1 Le disposizioni del presente accordo RTD integrano le disposizioni del contratto di servizio di hosting. Esse non limitano i diritti e gli obblighi delle Parti Contraenti in relazione all'erogazione o all'utilizzo dei servizi di hosting. Per quanto concerne il loro oggetto normativo specifico, tuttavia, le disposizioni del presente accordo RTD prevalgono rispetto alle disposizioni del contratto di servizio di hosting (salvo espressamente altrimenti convenuto nel contratto di servizio di hosting).

## 3. Ambito di applicazione dell'accordo RTD

3.1 Il presente accordo RTD si applica alla responsabilità di Trattamento dei Dati nell'ambito dei servizi di hosting erogati da Hostpoint in base al relativo contratto di servizio.

3.2 Il presente accordo RTD espressamente non si applica al trattamento di dati personali per i quali Hostpoint determina gli scopi e i mezzi di trattamento e di cui è di conseguenza titolare ai sensi della Legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD) o di altre leggi sulla protezione dei dati eventualmente applicabili (in particolare il GDPR). Detto Trattamento dei Dati personali operato da Hostpoint in quanto titolare (ad es. il Trattamento dei Dati personali nell'ambito dell'erogazione di servizi di dominio o ai fini della fatturazione dei servizi o della comunicazione con il cliente) è gestito da Hostpoint in linea con l'informativa sulla protezione dei dati dell'impresa e nel rispetto delle norme di protezione dei dati applicabili.

## 4. Informazioni sul Trattamento dei Dati

4.1 È oggetto e scopo del Trattamento dei Dati l'erogazione da parte di Hostpoint di servizi di hosting per il cliente. Il Trattamento dei Dati consiste nell'archiviazione, nella fornitura, nella trasmissione e nella cancellazione di Dati Personali di Hosting secondo le disposizioni del relativo contratto di servizio.

4.2 Il trattamento riguarda i dati personali che il cliente archivia di propria scelta nell'infrastruttura impiegata da Hostpoint per l'erogazione dei servizi e i dati di soggetti cui il cliente ha accesso

sul proprio sito web o applicazione. Si tratta a tal riguardo in particolare di dati personali raccolti di norma durante la consultazione o l'esecuzione e l'utilizzo di siti web e applicazioni. Tra questi si annoverano dati di protocollo raccolti in automatico nell'ambito dell'utilizzo consultivo di un sito web o di un'applicazione (ad es. l'indirizzo IP e il sistema operativo del dispositivo dell'utente e la data e l'ora di accesso del browser), dati inseriti dall'utente e dati relativi all'utilizzo raccolti dal cliente che contengono riferimenti a persone (di seguito «**Dati Personali di Hosting**»).

## 5. Ruoli e ambiti di competenza

5.1 Il cliente conferma e Hostpoint prende atto che il cliente è e resta responsabile del Trattamento dei Dati Personali di Hosting secondo le leggi vigenti in materia di protezione dei dati. Il cliente assume così il ruolo di titolare. Viene fatta riserva di quei casi in cui il cliente stesso è responsabile del Trattamento dei Dati Personali di Hosting (si veda il punto 5.4).

5.2 Hostpoint accetta che il cliente, nel suo ruolo di titolare, è tenuto per contratto a vincolare Hostpoint nell'ambito dell'utilizzo dei servizi di hosting ad alcuni dei propri obblighi previsti in base alla LPD o, se applicabile, al GDPR (o altra legge sulla protezione dei dati eventualmente applicabile).

5.3 Riguardo al Trattamento dei Dati personali in questione, Hostpoint assume il ruolo di responsabile del trattamento. Purché Hostpoint non sia a sua volta soggetta al GDPR (o ad altra legge sulla protezione dei dati eventualmente applicabile) per detto Trattamento dei Dati, Hostpoint assume tale ruolo esclusivamente in virtù degli obblighi contrattuali della stessa derivanti dal presente accordo RTD e non è pertanto l'unico soggetto vincolato al GDPR (o ad altra legge sulla protezione dei dati eventualmente applicabile).

5.4 Laddove il cliente a sua volta sia responsabile del trattamento (ossia, nel caso in cui il cliente sia intitolato in base al contratto di servizio di hosting a mettere a disposizione dei propri clienti lo spazio di archiviazione), egli conferma di aver ricevuto autorizzazione dal proprio cliente (ossia dal titolare), secondo i termini di un separato accordo, al sub-Trattamento dei Dati e all'attribuzione di eventuali istruzioni a Hostpoint.

## 6. Obblighi di Hostpoint

6.1 Hostpoint si impegna a trattare i Dati Personali di Hosting esclusivamente ai fini dell'erogazione dei servizi di hosting secondo la descrizione dei servizi e nel rispetto degli obblighi contrattuali, nonché del presente accordo RTD.

6.2 Hostpoint è intitolata a trattare i Dati Personali di Hosting del cliente nella modalità prevista ai fini dell'adempimento degli obblighi di servizio derivanti dal contratto di servizio di hosting e dal presente accordo RTD. Su relativa richiesta, Hostpoint è disponibile all'esecuzione di ulteriori istruzioni impartite dal



cliente pertinenti la responsabilità di Trattamento dei Dati. Il cliente è tenuto a confermare tempestivamente le istruzioni verbali (perlomeno in forma testuale, ad esempio tramite e-mail). Hostpoint informerà tempestivamente il cliente se ritiene che un'istruzione violi le disposizioni sulla protezione dei dati. Hostpoint è autorizzata a sospendere l'esecuzione dell'istruzione fino a quando non viene confermata o modificata dal cliente. Hostpoint ha inoltre la facoltà di rifiutarsi di eseguire la relativa istruzione se questa non è attuabile da parte di Hostpoint nel contesto dei servizi di hosting concordati a livello contrattuale o non è oggettivamente ragionevole o comporti costi aggiuntivi o una modifica dell'ambito dei servizi oppure se l'esecuzione violerebbe gli obblighi di legge o normativi cui è soggetta Hostpoint.

- 6.3 Hostpoint garantisce il rispetto delle disposizioni del presente accordo RTD da parte dei collaboratori incaricati del Trattamento dei Dati e di altri soggetti operanti per Hostpoint che ottengono accesso ai Dati Personali di Hosting. Hostpoint si impegna inoltre a vincolare i soggetti che hanno accesso ai Dati Personali di Hosting al rispetto degli obblighi di riservatezza (anche oltre la durata della propria attività resa per Hostpoint).
- 6.4 Hostpoint si impegna, ai fini della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei Dati Personali di Hosting derivante dal contratto, di adottare appropriate misure tecniche e organizzative. Hostpoint in particolare implementa controlli degli accessi e procedure volte alla valutazione, ponderazione e verifica periodica dell'efficacia di dette misure tecniche e organizzative. Nella scelta delle misure da adottare, Hostpoint tiene debito conto del livello di avanzamento tecnologico, dei costi di implementazione e di tipologia, portata, condizioni e obiettivi di trattamento nonché della rispettiva probabilità ed entità dei rischi per gli interessati. Le misure di volta in volta applicabili si evincono dall'Allegato A del presente accordo RTD.
- 6.5 Hostpoint si impegna a informare tempestivamente il cliente per iscritto laddove essa dovesse venire a conoscenza di violazioni della sicurezza dei dati riguardanti i Dati Personali di Hosting. A tal riguardo, Hostpoint deve comunicare al cliente la tipologia e l'entità della violazione unitamente a possibili azioni correttive. Le Parti Contraenti adottano congiuntamente le misure necessarie per garantire la protezione dei Dati Personali di Hosting e per limitare eventuali conseguenze penalizzanti per gli interessati. Oltre a ciò, Hostpoint si impegna a mettere a disposizione del cliente, dietro richiesta scritta, informazioni sufficienti affinché egli possa adempiere ai propri obblighi previsti dalle leggi sulla protezione dei dati applicabili per ciò che concerne la segnalazione, la disamina e la documentazione di violazioni della sicurezza dei dati.
- 6.6 Entro l'ambito delle proprie possibilità e risorse aziendali Hostpoint si impegna a supportare il cliente, dietro richiesta scritta e distinta opportuna remunerazione, nel rispetto dei diritti degli interessati (in particolare dei diritti di accesso, rettifica e cancellazione) da parte del cliente (per ciò che concerne i Dati Personali di Hosting) secondo le leggi sulla protezione dei dati applicabili (compreso il capo III GDPR, se applicabile, e le relative disposizioni della LPD).
- 6.7 Qualora una persona interessata si rivolgesse direttamente a Hostpoint con richieste pertinenti il rispetto dei diritti degli interessati, Hostpoint indirizzerà l'interessato al cliente, Hostpoint è tenuta a informare tempestivamente il cliente della ricezione di una richiesta (ad es. di una richiesta di accesso o cancellazione) da parte di un interessato concernente i Dati Personali di Hosting, a condizione che un indirizzamento al cliente sia possibile sulla base delle informazioni della persona interessata.
- 6.8 Dietro richiesta scritta e distinta opportuna remunerazione nonché tenendo debito conto delle proprie possibilità e delle risorse aziendali, Hostpoint è disponibile a supportare il cliente ai fini di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e per consultazioni delle autorità di vigilanza.

- 6.9 Hostpoint pubblicherà o cancellerà i Dati Personali di Hosting al termine della durata del rispettivo contratto di servizio di hosting, secondo le disposizioni contenute nello stesso.

## **7. Coinvolgimento di sub-responsabili del Trattamento dei Dati**

- 7.1 Se il cliente richiede servizi di Hostpoint concernenti Dati Personali di Hosting ed erogati da soggetti terzi, Hostpoint mantiene il proprio ruolo di responsabile del trattamento nei confronti del cliente e adempie ai relativi obblighi derivanti dall'accordo RTD. Il provider di servizi terzi integrati nei servizi di Hostpoint è sub-responsabile del Trattamento dei Dati per Hostpoint. Occorre distinguere tale fattispecie dai casi in cui Hostpoint media la stipula di contratti diretti con il fornitore di servizi terzi e laddove il fornitore di servizi terzi diviene direttamente responsabile del Trattamento dei Dati per il cliente. In tali casi il cliente stesso deve preoccuparsi di stipulare con il fornitore di servizi terzi eventuali accordi necessari in base alle leggi di protezione dei dati vigenti.
- 7.2 Alla stipula del contratto Hostpoint non ha coinvolto sub-responsabili del trattamento di dati. In linea generale, Hostpoint è autorizzata a coinvolgere sub-responsabili del trattamento di dati nell'ambito dell'erogazione dei servizi di hosting di Hostpoint. Nel caso in cui Hostpoint intenda coinvolgere sub-responsabili del trattamento dei dati o sostituire in futuro sub-responsabili del trattamento dei dati che ha precedentemente coinvolto, ne informerà il cliente in forma adeguata e per iscritto (ad es. tramite e-mail o funzione di notifica in caso di modifiche dell'elenco, se quest'ultimo è disponibile su Internet) con almeno sessanta (60) giorni di anticipo. Il cliente ha facoltà di opporsi per iscritto all'ampliamento o alla modifica dell'elenco entro quindici (15) giorni; è autorizzato a farlo solo per motivi legati alla protezione dati e per ragioni legittime; se le parti non riescono a raggiungere un accordo entro quindici (15) giorni, il cliente può interrompere il trattamento e il relativo contratto di servizio di hosting tramite recesso straordinario, a condizione che dimostri che l'opposizione è necessaria ai sensi della legge in materia di protezione dei dati; sono fatte salve normative più severe sul coinvolgimento di sub-responsabili del trattamento dei dati a favore del cliente nel contratto di servizio di hosting.
- 7.3 Hostpoint delegherà il Trattamento dei Dati Personali di Hosting esclusivamente ai sub-responsabili del trattamento dei dati che si sono impegnati a eseguire il trattamento nel rispetto delle disposizioni previste dalla LPD e, ove applicabile, dall'art. 28 cpv. 3 GDPR.

## **8. Divulgazione all'estero**

- 8.1 Hostpoint ha l'obbligo di non divulgare o trasmettere all'estero alcun dato personale, salvo nei seguenti casi:
  - I al cliente stesso, alle sue società affiliate o a terzi in adempimento di un'istruzione del committente o secondo quanto previsto dal contratto principale (questo punto non si applica in caso di trasmissioni a sub-responsabili del trattamento di dati Hostpoint o altri terzi incaricati da Hostpoint);
  - II. a un destinatario in un Paese con un livello adeguato di protezione dei dati, salvo che il contratto di servizio di hosting non preveda disposizioni più severe;
  - III. a un destinatario che non si trova in un Paese con un livello adeguato di protezione dei dati, nella misura in cui sono stati soddisfatti i requisiti previsti dalla LPD e, se applicabile, dal GDPR, per una divulgazione o trasmissione dei dati personali legittima, salvo che il contratto di servizio di hosting non preveda disposizioni più severe;
  - IV. relativo accordo con il cliente nel contratto di servizio di hosting o con altra modalità.

## 9. Obblighi del cliente

- 9.1 Il cliente è responsabile del Trattamento dei Dati Personali di Hosting, inclusa la legittimità del trattamento o sub-Trattamento dei Dati.
- 9.2 Il cliente adotta entro il proprio ambito di responsabilità (ad es. nei sistemi e nelle applicazioni proprie) adeguate misure tecniche e organizzative proprie per la protezione dei Dati Personali di Hosting.
- 9.3 Il cliente si impegna a informare immediatamente Hostpoint laddove egli constati la violazione di leggi vigenti in materia di protezione dei dati nell'erogazione dei servizi di Hostpoint.

## 10. Diritti di informazione e verifica

- 10.1 Hostpoint è tenuta a mettere a disposizione del cliente, dietro richiesta scritta, tutte le informazioni che questo necessita ragionevolmente per dimostrare il rispetto del presente accordo RTD nei confronti degli interessati o delle autorità di protezione dei dati o altre autorità di vigilanza.
- 10.2 Hostpoint consente al cliente o a un ispettore incaricato dal cliente e vincolato all'obbligo di riservatezza di verificare il rispetto del presente accordo RTD da parte di Hostpoint. Laddove dietro presentazione di relativi elementi giustificativi venissero

constatate violazioni dell'accordo RTD da parte di Hostpoint, questa deve immediatamente implementare misure correttive appropriate a titolo gratuito.

- 10.3 I suddetti diritti di informazione e verifica del cliente permangono solo nella misura in cui il contratto di servizio di hosting non attribuisca alcun altro diritto di informazione e verifica al cliente conforme ai requisiti pertinenti della legge vigente in materia di protezione dei dati. Inoltre detti diritti di informazione e verifica sono subordinati al divieto di proporzionalità e alla garanzia di salvaguardia degli interessi da tutelare (in particolare gli interessi di sicurezza e riservatezza). Con riserva di diverso accordo tra le Parti Contraenti, il cliente si fa carico di tutti i costi di informazione e verifica, inclusi i costi interni di Hostpoint debitamente comprovati.

## 11. Norme generali

- 11.1 I concetti inerenti alla protezione dei dati quali «dati personali», «trattare», «titolare», «responsabile del trattamento», «valutazione d'impatto sulla protezione dei dati», ecc. seguono il significato loro attribuito nel GDPR o, in funzione del contesto, nella LPD. «Violazione della sicurezza dei dati» significa «violazione dei dati personali» (in inglese: «personal data breach»).

Rapperswil-Jona, agosto 2023

# Addendum A: Misure Tecniche e Organizzative (TOMs)

Di seguito vengono illustrate le misure tecniche e organizzative (TOMs) adottate da Hostpoint per garantire un livello di sicurezza adeguato, tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e della finalità del trattamento, nonché dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati:

## A. Misure per la pseudonimizzazione e la crittografia dei dati personali

- Le informazioni aggiuntive che consentono l'attribuzione dei dati personali a un interessato specifico sono conservate in sistemi separati e sicuri a cui ha accesso solo un numero limitato di persone.
- Nel processo di crittografia dei dati personali, gli algoritmi e la lunghezza delle chiavi vengono adeguati al grado di riservatezza dei dati.
- Le chiavi di crittografia sono conservate in maniera sicura e condivise solo con un numero limitato di persone.

## B. Misure atte a garantire la continua riservatezza, integrità, disponibilità e stabilità dei sistemi e dei servizi di trattamento

- Gli aspetti relativi alla protezione dei dati costituiscono parte integrante della gestione del rischio dell'azienda.
- Il personale è formato e vincolato alla riservatezza e alla segretezza dei dati.
- Il personale è informato delle possibili conseguenze derivanti da violazioni delle norme e delle procedure di sicurezza.
- Vengono messe a disposizione del personale procedure operative per il controllo degli accessi, la sicurezza delle comunicazioni e la sicurezza operativa.
- In caso di malfunzionamento, è possibile sostituire i componenti essenziali per il funzionamento del sistema entro il tempo necessario, ad esempio attraverso componenti di backup, sistemi ridondanti o mirroring dei dati.
- Se necessario, vengono utilizzate diverse destinazioni di archiviazione per sistemi operativi e dati.

## C. Misure atte a garantire il tempestivo ripristino della disponibilità e dell'accesso ai dati personali in caso di incidente fisico o tecnico

- Viene stabilita una strategia di backup in base alla natura dei dati e alla frequenza delle relative modifiche.

- I sistemi di backup sono soggetti alle stesse misure di sicurezza dei sistemi di produzione.

- Le persone incaricate del ripristino dei dati ricevono una formazione apposita per svolgere questo compito.

## D. Misure per l'identificazione e l'autorizzazione degli utenti

- L'accesso ai sistemi di informazione è protetto da procedure di identificazione e autenticazione standard del settore.
- Gli account utente e le relative autorizzazioni sono gestiti dalle persone responsabili (amministratori).
- Il sistema di autorizzazione, restrittivo e concepito in funzione delle necessità, viene gestito da un numero minimo di amministratori.
- L'accesso ai dati personali è limitato ai collaboratori che hanno una necessità legittima di accedere a tali dati personali nell'ambito della rispettiva funzione o del rispettivo ruolo.
- Vengono sviluppate e implementate linee guida sui seguenti argomenti: «Password sicure», «Cancellazione/distruzione», «Clean desk», «Dispositivi mobili».
- Ove possibile, viene utilizzata l'autenticazione a più fattori per accedere ai sistemi.

## E. Misure atte a proteggere i dati durante la trasmissione

- L'accesso remoto avviene esclusivamente tramite connessioni crittografate.
- La trasmissione elettronica dei dati e la trasmissione dei dati personali avvengono con metodi di crittografia standard del settore. Per le e-mail è disponibile e viene utilizzato come minimo il protocollo «Line Encryption» (TLS), se supportato.

## F. Misure atte a proteggere la conservazione dei dati

- L'accesso a determinati dati è limitato alle persone che sono tenute a trattare tali dati.
- Se necessario, tipologie di dati dei clienti diverse vengono conservate in database diversi.
- Dispositivi di archiviazione dati, workstation, notebook, smartphone e tablet vengono crittografati utilizzando metodi di crittografia standard del settore.
- I supporti di memorizzazione esterni contenenti dati personali riservati so-no crittografati e tenuti al sicuro.

- I dati conservati nel data center sono protetti dall'accesso fisico (v. paragrafo G) e, ove possibile, crittografati.
- I diritti di inserimento, modifica e cancellazione dei dati vengono assegnati sulla base di un sistema di autorizzazione.

#### **G. Misure atte a garantire la sicurezza fisica dei luoghi in cui vengono trattati i dati personali**

- I sistemi e i servizi sono protetti dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale, dall'alterazione, dalla divulgazione non autorizzata e dall'accesso non autorizzato.
- È presente un sistema antifurto con allarme attivo 24 ore su 24.
- Le persone autorizzate dispongono di chiavi e key card.
- Gli ingressi e la reception sono aperti 24 ore su 24.
- Gli edifici e gli ingressi sono costantemente videosorvegliati.
- I visitatori e le persone esterne sono sempre accompagnati dai collaboratori.
- Per i sistemi ospitati e mantenuti da fornitori di servizi esterni vengono stipulati accordi sulle misure adeguate che devono essere attuate e garantite da tali fornitori di servizi.

#### **H. Misure atte a garantire la registrazione degli eventi**

- Le autorizzazioni di accesso e l'accesso ai dati vengono registrati.
- L'assegnazione delle chiavi e delle key card viene registrata.
- Gli accessi dei visitatori vengono registrati.
- Gli incidenti di sicurezza e le violazioni dei dati vengono registrati. Vengono conservati record che indicano la natura della violazione dei dati, le categorie e il numero approssimativo degli interessati, le categorie e il numero approssimativo dei record di dati personali interessati, il periodo di tempo, le conseguenze della violazione dei dati, la procedura per il ripristino dei dati, le misure adottate per limitare le conseguenze negative, il/i nome/i della/e persona/e che ha/hanno segnalato la violazione dei dati e il/i nome/i della/e persona/e a cui è stata segnalata la violazione dei dati.
- I file log consentono di tracciare le azioni dei singoli utenti.

#### **I. Misure per il sistema informatico interno e per il controllo e la gestione della sicurezza informatica**

- Gli aggiornamenti di tutti i sistemi e software vengono effettuati con regolarità.
- Gli aggiornamenti di sicurezza vengono installati tempestivamente.
- Le istruzioni di sicurezza e le vulnerabilità rilevate vengono monitorate, valutate e risolte tempestivamente.
- È disponibile una procedura regolamentata per la gestione degli incidenti di sicurezza.
- L'accesso remoto da parte di terzi (ad esempio fornitori) è monitorato.

#### **J. Misure per la minimizzazione dei dati**

- I dati personali vengono raccolti solo nella misura necessaria per perseguire le finalità previste.
- Vengono utilizzate impostazioni predefinite compatibili con la protezione dei dati.
- I dati personali conservati vengono controllati regolarmente e cancellati quando non sono più necessari e se nessuna disposizione legale o contrattuale o limitazione tecnica ne vieta la cancellazione.

#### **K. Misure atte a garantire la qualità dei dati**

- Laddove opportuno, l'inserimento dei dati è soggetto a un controllo di plausibilità.
- Laddove opportuno, agli utenti viene data la possibilità di verificare i dati inseriti.

#### **L. Misure atte a garantire la limitazione della conservazione dei dati**

- Ove ciò sia ragionevole e possibile, vengono previsti periodi di conservazione.
- I documenti e i dati che non vengono più utilizzati nei sistemi di produzione sono archiviati e conservati, se necessario.

#### **M. Misure atte a garantire la portabilità e la cancellazione dei dati**

- Le richieste relative alla portabilità dei dati sono inoltrate immediatamente ai soggetti competenti ed elaborate tempestivamente, in modo da rispettare sempre i termini di legge.
- Vengono adottate misure adeguate per garantire che il fornitore rimuova i dati personali dai suoi sistemi al termine del contratto principale.

#### **N. Partner e sub-responsabili del trattamento**

Nel caso in cui Hostpoint si avvalga di sub-responsabili del trattamento, l'azienda garantisce che i sub-responsabili sono obbligati ad attuare e mantenere TOMs adeguate (tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e della finalità del trattamento, nonché dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati e nel rispetto dei requisiti previsti dalle leggi applicabili sulla protezione dei dati) e che tali TOMs devono soddisfare i requisiti minimi che seguono:

- Impedire a persone non autorizzate di accedere ai sistemi di trattamento dei dati utilizzati per il trattamento dei dati personali
- Impedire che persone non autorizzate siano in grado di accedere ai sistemi di trattamento dei dati, copiarli, modificarli, distruggerli o cancellarli
- Garantire che i dati personali non possano essere letti, copiati, alterati o rimossi da persone non autorizzate durante la trasmissione elettronica o durante il trasporto o la conservazione su un supporto dati e che sia possibile controllare e determinare i destinatari dei dati personali attraverso le infrastrutture per la trasmissione dei dati

- Garantire che sia possibile verificare e stabilire se e da chi i dati personali sono stati inseriti, modificati o cancellati da un sistema informatico
  - Garantire che il trattamento dei dati personali sia conforme alle indicazioni di Hostpoint
  - Garantire che siano adottate misure adeguate per rimuovere i dati personali dai sistemi del sub-responsabile al termine del relativo contratto in essere
  - Garantire che i dati personali siano protetti da distruzione accidentale, alterazione, perdita o accesso non autorizzato
- Garantire che i dati raccolti per finalità diverse possano essere trattati separatamente
  - Garantire che l'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del trattamento dei dati personali sia regolarmente controllata, esaminata e valutata dal sub-responsabile
  - Garantire misure organizzative adeguate per la protezione dei dati personali

Rapperswil-Jona, agosto 2023