

### **1. Oggetto**

Le presenti Condizioni disciplinano la fornitura da parte di Interlaced S.r.l. (di seguito "Fornitore") di servizi continuativi di manutenzione tecnica, aggiornamento e supporto su siti web.

### **2. Natura del servizio**

Il servizio ha natura continuativa e comprende esclusivamente:

- manutenzione ordinaria;
- aggiornamenti tecnici;
- risoluzione di bug;
- piccoli interventi correttivi.

### **3. Esclusioni**

Sono espressamente esclusi:

- sviluppo di nuove funzionalità;
- modifiche strutturali;
- redesign grafico;
- integrazioni con sistemi esterni.

Tali attività saranno oggetto di separato preventivo.

### **4. Canone e monte ore**

Il servizio è erogato a fronte di un canone anticipato che include un monte ore annuo come specificato nell'offerta.

Le ore:

- non sono cumulabili tra annualità;
- non sono rimborsabili;
- non sono convertibili in altri servizi.

### **5. Consumo delle ore**

Le attività sono contabilizzate in base al tempo effettivo.

Il Fornitore si riserva il diritto di valutare la natura delle richieste e classificarle come:

- incluse nel servizio;
- fuori scope.

### **6. Attività fuori contratto**

Le attività eccedenti o non incluse saranno:

- preventivate separatamente;
- eseguite previa approvazione del Cliente.

### **7. Tempi di intervento (SLA)**

Il Fornitore garantisce la presa in carico delle richieste entro 8 ore.

Le ore sono calcolate all'interno dei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, nelle seguenti fasce orarie:

- 09:00 - 13:00
- 14:00 - 18:00

Il tempo di risoluzione non è garantito e sarà comunicato a seguito dell'analisi tecnica.

### **8. Aggiornamenti e pianificazione**

Gli aggiornamenti vengono effettuati solo su richiesta o autorizzazione del Cliente e previa pianificazione concordata.

Il Cliente prende atto che:

- gli aggiornamenti possono generare incompatibilità;
- non è garantita la continuità assoluta del servizio.

### **9. Responsabilità del Cliente**

Il Cliente è responsabile:

- dei contenuti del sito;
- degli accessi;
- delle modifiche effettuate autonomamente o da terzi.

### **10. Contenuti e responsabilità legale**

Il Cliente è l'unico responsabile dei contenuti pubblicati.

Il Fornitore non è responsabile per:

- violazioni di copyright;
- utilizzo improprio di immagini, font o materiali;
- violazioni normative.

Il Cliente manleva il Fornitore da qualsiasi responsabilità.

### **11. Responsabilità dei dati**

Il Cliente è l'unico responsabile dei dati.

Il Fornitore:

- non garantisce la conservazione;
- non è responsabile per perdita o alterazione.

Eventuali backup non costituiscono garanzia.

### **12. Sicurezza delle informazioni**

Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative in linea con sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni conformi allo standard ISO/IEC 27001.

Il Cliente prende atto che non è possibile garantire la sicurezza assoluta.

### **13. Responsabilità condivisa**

La sicurezza è basata su un modello di responsabilità condivisa.

Il Fornitore è responsabile delle attività tecniche svolte.

Il Cliente è responsabile di:

- configurazioni;
- accessi;
- contenuti.

### **14. Gestione degli incidenti**

Il Fornitore adotta procedure per la gestione degli incidenti di sicurezza.

Può:

- limitare o sospendere servizi;
- intervenire per mitigare rischi.

#### **15. Limitazione di responsabilità**

Il Fornitore opera con obbligazione di mezzi.

Non è responsabile per:

- malfunzionamenti di terze parti;
- perdita di dati;
- danni indiretti.

La responsabilità è limitata all'importo pagato negli ultimi 12 mesi.

#### **16. Sospensione del servizio**

Il servizio può essere sospeso in caso di:

- mancato pagamento;
- utilizzo improprio;
- violazione delle condizioni.

#### **17. Durata e rinnovo**

Il servizio ha durata annuale, salvo diversa indicazione nell'offerta. Il rinnovo avviene automaticamente salvo disdetta da comunicarsi almeno 30 giorni prima della scadenza tramite pec. In assenza di disdetta, il servizio si rinnova alle condizioni economiche vigenti al momento del rinnovo.

#### **18. Recesso**

In caso di recesso anticipato:

- gli importi non sono rimborsabili;
- il servizio resta attivo fino alla scadenza.

#### **19. Interventi urgenti**

Le richieste urgenti:

- non sono garantite;
- possono essere soggette a costi aggiuntivi.

#### **20. Legge applicabile e foro competente**

La legge applicabile è la legge italiana ed il foro competente è Udine.