



DOCUMENTO CONTRATTUALE · REV. B

Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi

Servizi Cloud, Virtual Private Server (VPS), Storage, Backup, Colocation e servizi accessori di DataMind S.r.l. — per Clienti che agiscono nell'esercizio di attività d'impresa, artigianale, commerciale o professionale

Fornitore	DataMind S.r.l.
Sede legale	Via delle Mondariso, 3, 28100 Novara (NO), Italia
Dati societari	C.F., P.IVA e n. iscrizione Registro Imprese 02853910038 · REA NO-326019 · capitale sociale € 12.000,00 interamente versato
Recapiti	PEC amministrazione@pec.datamindsrl.it · email info@datamindsrl.it · assistenza support@datamindsrl.it
Segnalazioni di abusi	abuse@datamindsrl.it · vulnerabilità security@datamindsrl.it
Informazioni Data Act	www.datamindsrl.it/it/data-act

Premessa

A. DataMind gestisce un datacenter a Novara ed eroga servizi infrastrutturali, di trattamento dati, di ospitalità di apparati e servizi tecnici accessori.

B. Le presenti Condizioni Generali sono predisposte per Clienti professionali. DataMind non offre i Servizi a consumatori sulla base di queste Condizioni.

C. Le Condizioni Generali stabiliscono la disciplina comune a tutti i Servizi. L'Offerta descrive il singolo Servizio, i corrispettivi e le eventuali condizioni particolari; lo SLA, quando previsto, disciplina i livelli di servizio garantiti; il DPA disciplina il trattamento dei dati personali per conto del Cliente.

D. Le Condizioni Generali tengono conto, tra l'altro, del Regolamento (UE) 2016/679 («GDPR»), del Regolamento (UE) 2023/2854 («Data Act») e del Regolamento (UE) 2022/2065 («DSA»), nella misura in cui applicabili ai Servizi.

INDICE

- | | |
|---|---|
| 1. Definizioni e interpretazione | 9. Sospensione dei Servizi |
| 2. Oggetto, ambito e documenti contrattuali | 10. Modifiche dei Servizi e delle Condizioni |
| 3. Conclusione, attivazione, durata e rinnovo | 11. Recesso e risoluzione |
| 4. Erogazione dei Servizi | 12. Dati del Cliente, Backup e ripristino |
| 5. Livelli di servizio, manutenzione e assistenza | 13. Portabilità, switching ed exit strategy (Reg. UE 2023/2854) |
| 6. Obblighi del Cliente | 14. Restituzione e cancellazione dei dati alla cessazione |
| 7. Uso accettabile, abusi e segnalazioni | 15. Protezione dei dati personali |
| 8. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti | 16. Sicurezza delle informazioni |



17. Riservatezza
18. Proprietà intellettuale e software di terzi
19. Responsabilità
20. Forza maggiore
21. Manleva
22. Condizioni specifiche della Colocation

23. Comunicazioni
24. Disposizioni generali
25. Legge applicabile, controversie e foro
26. Revisioni, pubblicazione e lingua
Registro delle revisioni
Allegato A · Approvazione specifica ex artt. 1341 e 1342 c.c.

Art. 1 · Definizioni e interpretazione

1.1 Definizioni

I termini con iniziale maiuscola hanno il significato indicato di seguito, al singolare e al plurale.

- **Anno Contrattuale:** ciascun periodo di 12 mesi che decorre dalla Data di Attivazione del Servizio o da un suo rinnovo.
- **Apparato:** hardware di proprietà del Cliente o nella sua disponibilità, ospitato nel datacenter nell'ambito della Colocation, compresi componenti, supporti di memoria e cavi del Cliente.
- **Asset Digitali:** elementi in forma digitale, comprese le applicazioni, di cui il Cliente ha il diritto d'uso indipendentemente dal Contratto (art. 2, n. 32, Data Act).
- **Backup:** copia dei Dati del Cliente separata dal sistema di produzione, eseguita con la frequenza, la Retention, l'ambito e le modalità indicati nell'Offerta, che consente il Restore a un punto nel tempo precedente. Il Backup è un Servizio solo se previsto dall'Offerta.
- **Business Continuity:** capacità dell'organizzazione del Cliente di proseguire le proprie attività durante e dopo un evento avverso. Resta nella responsabilità del Cliente, anche quando utilizza Servizi di DataMind.
- **Cliente:** il soggetto che conclude il Contratto con DataMind agendo nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.
- **Colocation:** servizio di ospitalità dell'Apparato nel datacenter DataMind, comprendente spazio, Potenza Impegnata, connettività e ulteriori servizi indicati nell'Offerta.
- **Componenti di Terzi:** software, licenze, reti, servizi e prodotti di soggetti diversi da DataMind, inclusi quelli scelti o forniti dal Cliente.
- **Condizioni Particolari:** pattuizioni che derogano alle Condizioni Generali, sottoscritte da entrambe le parti e che indicano espressamente l'articolo derogato.
- **Contratto:** l'insieme dei documenti indicati all'art. 2.3.
- **Corrispettivo di Recesso:** l'importo dovuto dal Cliente in caso di recesso anticipato ai sensi dell'art. 11.2.
- **Crediti di Servizio:** importi riconosciuti al Cliente, nella misura e alle condizioni dello SLA, quando un Livello di Servizio Garantito non è raggiunto.
- **Credenziali:** username, password, chiavi, token, certificati, codici e ogni altro strumento di autenticazione o autorizzazione.
- **Data di Attivazione:** la data in cui DataMind comunica al Cliente che il Servizio è disponibile; per la Colocation, la data in cui spazio e alimentazione sono messi a disposizione, anche se il Cliente installa l'Apparato successivamente.
- **Dati del Cliente:** dati, file, database, immagini di macchine virtuali, applicazioni, configurazioni e contenuti immessi, memorizzati o generati dal Cliente o dai suoi utenti mediante i Servizi. Non comprendono i dati dell'Infrastruttura DataMind né i dati che DataMind tratta come titolare.



- **Dati Esportabili:** i dati di input e di output, compresi i metadati, generati o cogenerati dall'uso dei Servizi di Trattamento Dati da parte del Cliente, esclusi i dati e gli asset protetti da diritti di proprietà intellettuale o costituenti segreti commerciali di DataMind o di terzi (art. 2, n. 38, Data Act), come specificati all'art. 13.5.
- **Disaster Recovery:** ripristino dei Servizi o dei Dati del Cliente su un'infrastruttura o in un sito alternativo secondo un piano definito. È un Servizio solo se previsto dall'Offerta.
- **Disponibilità:** percentuale del tempo, nel mese solare, in cui il Servizio è accessibile e utilizzabile nelle sue funzioni essenziali, calcolata secondo l'art. 5.2.
- **DPA:** l'accordo sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 GDPR concluso tra DataMind e il Cliente.
- **Giorno Lavorativo:** dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nazionali.
- **Incidente di Sicurezza:** evento che compromette o minaccia concretamente la riservatezza, l'integrità o la disponibilità dell'Infrastruttura DataMind o dei Dati del Cliente.
- **Infrastruttura DataMind:** datacenter, impianti, reti, hardware, hypervisor, sistemi di storage e software gestiti da DataMind per erogare i Servizi, fino al punto di consegna indicato nell'Offerta.
- **Livello di Servizio Garantito:** livello di prestazione che DataMind si obbliga a raggiungere, indicato come tale in uno SLA.
- **Manutenzione Programmata e Manutenzione Urgente:** gli interventi definiti all'art. 5.4.
- **Obiettivo di Servizio:** livello di prestazione che DataMind persegue con diligenza professionale, senza obbligarsi a raggiungerlo e senza che il mancato raggiungimento costituisca di per sé inadempimento.
- **Offerta:** il documento emesso da DataMind e accettato dal Cliente che descrive Servizi, quantità, durata, corrispettivi ed eventuali condizioni specifiche.
- **Orario di Assistenza:** dalle 9:00 alle 18:00 dei Giorni Lavorativi, salvo diversa indicazione dell'Offerta.
- **Periodo di Recupero e Periodo Transitorio:** i periodi definiti agli artt. 13 e 14.
- **Potenza Impegnata:** la potenza elettrica massima che l'Apparato può assorbire, indicata nell'Offerta.
- **Priorità:** la classificazione delle segnalazioni di cui all'art. 5.6.
- **RAID e Ridondanza:** tecniche che proteggono dal guasto di singoli componenti dell'Infrastruttura. Non costituiscono Backup: replicano anche cancellazioni, corruzioni e cifrature dei dati.
- **Remote Hands:** interventi fisici sull'Apparato eseguiti da personale DataMind su richiesta e istruzione del Cliente.
- **Replica:** copia dei dati mantenuta allineata, in modo sincrono o asincrono, su un altro sistema. Non costituisce Backup, perché riproduce anche le alterazioni dei dati di origine.
- **Restore:** ripristino dei Dati del Cliente a partire da una copia di Backup o da uno Snapshot.
- **Retention:** periodo per il quale ciascuna copia di Backup o Snapshot è conservata prima della cancellazione automatica.
- **RPO (Recovery Point Objective):** perdita massima di dati, espressa come tempo, tra l'ultima copia disponibile e l'evento che rende necessario il Restore.
- **RTO (Recovery Time Objective):** tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta di Restore e la messa a disposizione dei dati o del sistema ripristinati.
- **Servizi:** i servizi indicati nell'Offerta.
- **Servizi di Trattamento Dati:** i Servizi che rientrano nella definizione di «servizio di trattamento dei dati» di cui all'art. 2, n. 8, Data Act, e in particolare, salvo diversa indicazione dell'Offerta, VPS, Servizi Cloud, Storage e Backup.
- **SLA (Service Level Agreement):** documento, denominato come tale e richiamato nell'Offerta, che stabilisce Livelli di Servizio Garantiti, modalità di misura, esclusioni e Crediti di Servizio.



- **Snapshot:** immagine dello stato di un disco o di una macchina virtuale in un dato istante, conservata di norma sullo stesso sistema di storage. Non costituisce Backup.
- **Specifiche Tecniche:** documentazione tecnica del Servizio consegnata al Cliente o richiamata nell'Offerta.
- **Storage, VPS e Servizi Cloud:** rispettivamente, spazio di memorizzazione; server virtuale con risorse assegnate (vCPU, RAM, disco, rete); risorse elaborative, di rete o di piattaforma erogate in modalità remota, secondo quanto descritto nell'Offerta.
- **Switching:** il processo con cui il Cliente passa a un altro fornitore o a un'infrastruttura propria, secondo l'art. 13.
- **Tempo di Presa in Carico:** tempo tra la ricezione di una segnalazione completa e la prima risposta di un tecnico DataMind che conferma l'avvio dell'analisi. Non indica il tempo di soluzione.
- **Workaround:** soluzione temporanea che ripristina le funzioni essenziali del Servizio in attesa della soluzione definitiva.

1.2 Interpretazione

I titoli degli articoli hanno funzione di orientamento. Le espressioni «incluso», «compreso» e «ad esempio» introducono elenchi non esaustivi. I termini in giorni si intendono di calendario, salvo che sia indicato «Giorni Lavorativi»; se l'ultimo giorno è festivo, il termine scade il primo Giorno Lavorativo successivo. «Per iscritto» indica una comunicazione effettuata con le modalità dell'art. 23.

Art. 2 · Oggetto, ambito e documenti contrattuali

2.1 Oggetto

Le Condizioni Generali disciplinano la fornitura dei Servizi indicati nell'Offerta. Le attività non indicate nell'Offerta sono escluse e, se richieste, sono fornite solo previa accettazione di una specifica quotazione.

2.2 Clienti professionali e consumatori

Il Cliente dichiara di agire per scopi rientranti nella propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e indica nell'Offerta la propria partita IVA. DataMind non conclude contratti con consumatori sulla base delle presenti Condizioni. Qualora risulti che il Cliente è un consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005, prevalgono le disposizioni inderogabili del Codice del Consumo; in tal caso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, non si applicano gli artt. 3.3 (rinnovo tacito, per la parte in contrasto con tali disposizioni), 8.4 (termine per contestare le fatture), 8.6 (compensazione), 10.3 e 10.4 (modifiche), 11.2 (Corrispettivo di Recesso), 19.4, 19.5 e 19.9 (limiti di responsabilità e termine per i reclami) e 25.2 (foro), e il consumatore può recedere nei casi e nei termini previsti dal Codice del Consumo. Resta ferma in ogni caso l'applicazione di ogni disposizione inderogabile posta a tutela del consumatore.

2.3 Documenti contrattuali e prevalenza

Il Contratto è composto, per ciascun Servizio, dai seguenti documenti. In caso di contrasto prevale il documento indicato per primo, limitatamente alla materia per cui è indicato:

- le Condizioni Particolari, per le clausole espressamente derogate;
- il DPA, esclusivamente per il trattamento dei dati personali svolto da DataMind per conto del Cliente; il DPA non modifica corrispettivi, durata, recesso e limiti di responsabilità, salvo che richiami espressamente l'articolo delle presenti Condizioni che intende derogare;
- lo SLA, esclusivamente per i Livelli di Servizio Garantiti, la loro misura e i Crediti di Servizio;
- l'Offerta, per la descrizione dei Servizi, i corrispettivi, la durata e le condizioni specifiche in essa indicate;



- e. le Specifiche Tecniche;
- f. le presenti Condizioni Generali, compreso l'Allegato A.

2.4 Esclusione di altre condizioni

Condizioni generali di acquisto, ordini o altri documenti del Cliente non si applicano, anche se richiamati o allegati, salvo accettazione scritta di DataMind che ne indichi le clausole accettate. Materiali commerciali, siti web e listini hanno valore informativo e non integrano il Contratto, salvo espresso richiamo nell'Offerta.

Art. 3 · Conclusione, attivazione, durata e rinnovo

3.1 Conclusione del Contratto

Il Contratto si conclude quando DataMind riceve l'Offerta sottoscritta dal Cliente, entro il termine di validità in essa indicato, unitamente all'approvazione specifica delle clausole indicate nell'Allegato A e, se previsto, al DPA sottoscritto. L'Offerta accettata dopo la scadenza della validità vincola DataMind solo se confermata per iscritto. La sottoscrizione può avvenire con firma autografa, firma digitale o altra firma elettronica qualificata o avanzata. DataMind non è tenuta ad attivare i Servizi prima della conclusione del Contratto; l'eventuale attivazione anticipata, su richiesta del Cliente, avviene alle condizioni dell'Offerta e delle presenti Condizioni.

3.2 Informazioni e verifiche

Il Cliente fornisce dati completi, veritieri e aggiornati e garantisce che il firmatario ha i poteri necessari. DataMind può richiedere visura camerale, documenti di identità dei firmatari e dei referenti e, nei limiti di legge, informazioni utili a valutare l'affidabilità creditizia. Se le informazioni richieste non sono fornite entro 15 giorni, DataMind può non dare corso all'attivazione e il Contratto si risolve senza oneri per le parti, con restituzione degli importi eventualmente versati.

3.3 Attivazione

DataMind attiva i Servizi entro il termine indicato nell'Offerta, che decorre dalla conclusione del Contratto e, se previsti, dal ricevimento dei pagamenti anticipati e delle informazioni tecniche richieste al Cliente. Il termine di attivazione non è essenziale. Se l'attivazione ritarda di oltre 30 giorni rispetto a tale termine per causa imputabile a DataMind, il Cliente può recedere dal Servizio non attivato con comunicazione scritta, ottenendo la restituzione degli importi versati per quel Servizio; salvo dolo o colpa grave, tale recesso e la restituzione costituiscono l'unico rimedio per il ritardo nell'attivazione. Se l'attivazione è impedita da cause tecniche non imputabili a DataMind e non superabili con ragionevole diligenza, DataMind ne informa il Cliente e ciascuna parte può recedere dal Servizio interessato senza oneri, con restituzione degli importi versati.

3.4 Durata e rinnovo tacito

Salvo diversa indicazione dell'Offerta, ciascun Servizio ha durata di 12 mesi dalla propria Data di Attivazione e si rinnova tacitamente per successivi periodi di 12 mesi, salvo disdetta comunicata da una delle parti almeno 30 giorni prima della scadenza. La disdetta è comunicata via PEC o via email secondo l'art. 23.3. L'aggiunta di risorse o di servizi accessori a un Servizio esistente non modifica la scadenza del Servizio, salvo diversa indicazione dell'Offerta.

3.5 Variazioni richieste dal Cliente

Le richieste di aumento o riduzione di risorse, di configurazioni o di servizi accessori sono efficaci dopo la conferma scritta di DataMind, che indica costi, tempi e possibili interruzioni. Gli aumenti decorrono dalla data indicata nella conferma, con adeguamento dei corrispettivi pro rata. Le riduzioni decorrono dalla prima scadenza annuale successiva, salvo diverso accordo o diversa indicazione dell'Offerta.



Art. 4 · Erogazione dei Servizi

4.1 Diligenza

DataMind eroga i Servizi con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività (art. 1176, secondo comma, c.c.), con personale qualificato e con misure tecniche e organizzative adeguate allo stato dell'arte. Salvo i Livelli di Servizio Garantiti eventualmente previsti da uno SLA, DataMind non garantisce che i Servizi siano ininterrotti o privi di errori, né che siano idonei a scopi specifici del Cliente non indicati nell'Offerta.

4.2 Provisioning e configurazione

DataMind mette a disposizione le risorse indicate nell'Offerta e comunica le modalità di accesso iniziali. Salvo che l'Offerta preveda un servizio gestito, la configurazione di sistemi operativi, applicazioni, database, account e regole di sicurezza interne alle risorse del Cliente è a carico del Cliente.

4.3 Risorse e prestazioni

Le risorse assegnate sono quelle indicate nell'Offerta; le risorse indicate come dedicate non sono condivise con altri clienti. Le prestazioni effettive dipendono anche dal carico applicativo, dalla configurazione del Cliente e da reti e servizi di terzi. DataMind può applicare limitazioni di banda, di I/O o di traffico solo per contrastare abusi, attacchi o consumi anomali che mettano a rischio l'Infrastruttura DataMind o altri clienti, per il tempo strettamente necessario e informandone il Cliente.

4.4 Subfornitori

DataMind può avvalersi di subfornitori per attività strumentali, tra cui connettività, manutenzione di impianti e fornitura di hardware e software. DataMind risponde dell'operato dei propri subfornitori come del proprio, nei limiti dell'art. 19. Non sono subfornitori di DataMind i gestori di reti pubbliche, di energia elettrica e di servizi generalmente disponibili al pubblico, né i fornitori scelti o incaricati dal Cliente. I sub-responsabili del trattamento sono disciplinati dal DPA.

4.5 Accesso alla rete e banda

L'accesso alla rete Internet, quando previsto nell'Offerta, è reso come componente tecnica funzionale ai Servizi utilizzati dal Cliente, tramite la rete e gli indirizzi gestiti da DataMind. Salvo diversa previsione dell'Offerta, esso non comporta l'assegnazione al Cliente di indirizzi IP pubblici dedicati. La presente clausola disciplina il rapporto contrattuale tra le parti e non pregiudica l'applicazione delle norme inderogabili eventualmente applicabili in materia di comunicazioni elettroniche. Quando l'Offerta indica una banda garantita, DataMind riserva al Cliente tale capacità, in ciascuna direzione, sulla propria rete dal punto di consegna nel datacenter fino al collegamento con l'operatore di rete, dove la banda è misurata. La banda garantita non riguarda la velocità di trasferimento verso destinazioni su Internet, che dipende da reti e sistemi di terzi. La banda indicata come condivisa o «fino a» è un Obiettivo di Servizio.

4.6 Certificazioni

DataMind non dichiara il possesso di certificazioni, qualificazioni o attestazioni di terze parti (ad esempio ISO/IEC 27001 o qualificazioni per la pubblica amministrazione), salvo che siano espressamente indicate nell'Offerta con i relativi riferimenti.

4.7 Alimentazione elettrica

Salvo diversa espressa indicazione dell'Offerta, la continuità dell'alimentazione elettrica dei Servizi e della Colocation è assicurata mediante sistemi UPS nei limiti della relativa autonomia disponibile; i Servizi non comprendono alimentazione di emergenza mediante gruppo elettrogeno o seconda fonte indipendente.



Art. 5 · Livelli di servizio, manutenzione e assistenza

5.1 Obiettivi di Servizio e Livelli di Servizio Garantiti

Valori di disponibilità, tempi di presa in carico, di ripristino, RPO e RTO indicati nell'Offerta, nelle Specifiche Tecniche, nel DPA o in altri documenti sono Obiettivi di Servizio. Sono Livelli di Servizio Garantiti soltanto i valori qualificati espressamente come tali in uno SLA. In assenza di SLA nessun valore è garantito e non spettano Crediti di Servizio, fermo il dovere di diligenza di cui all'art. 4.1.

5.2 Disponibilità

Per i Servizi di Trattamento Dati e per la connettività della Colocation, DataMind persegue un Obiettivo di Servizio di Disponibilità mensile del 99,9%. La Disponibilità è misurata dai sistemi di monitoraggio di DataMind al punto di consegna del Servizio. DataMind ne invia di norma un resoconto mensile ai referenti tecnici del Cliente entro il 10 del mese successivo e, in ogni caso, la comunica su richiesta entro 10 Giorni Lavorativi per ciascuno degli ultimi 12 mesi. I registri dei sistemi di monitoraggio di DataMind costituiscono la fonte primaria di misurazione convenuta della Disponibilità, ferma la facoltà del Cliente di produrre elementi tecnici contrari. In caso di divergenza significativa, le parti confrontano in buona fede i rispettivi dati tecnici al fine di individuarne la causa. Non sono computate come indisponibilità le interruzioni dovute a:

- a. Manutenzione Programmata e Manutenzione Urgente comunicate secondo l'art. 5.4;
- b. atti, omissioni, configurazioni, software o Apparati del Cliente o di terzi da esso incaricati;
- c. sospensioni legittime ai sensi degli artt. 7 e 9;
- d. misure di mitigazione di attacchi rivolti alle risorse del Cliente, comprese quelle dell'art. 7.4;
- e. reti, servizi e Componenti di Terzi al di fuori dell'Infrastruttura DataMind;
- f. eventi di forza maggiore ai sensi dell'art. 20.

5.3 SLA e Crediti di Servizio

Quando l'Offerta richiama uno SLA, il mancato raggiungimento di un Livello di Servizio Garantito dà diritto ai Crediti di Servizio nella misura e con i limiti ivi indicati. Il Cliente, a pena di decadenza, richiede i Crediti di Servizio per iscritto a support@datamindsrl.it o via PEC entro 30 giorni dalla fine del mese a cui si riferiscono, indicando i disservizi. I Crediti sono riconosciuti in compensazione sulle fatture successive; se il Contratto cessa senza ulteriori fatture, sono rimborsati entro 60 giorni. Le parti convengono che i Crediti di Servizio costituiscono la liquidazione convenzionale e il rimedio esclusivo per il solo mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio Garantiti, ai sensi dell'art. 1382 c.c., salvo il caso di dolo o colpa grave e salvo il diritto di recesso del presente articolo. Restano fermi i rimedi per inadempimenti diversi, nei limiti dell'art. 19. Se lo stesso Livello di Servizio Garantito non è raggiunto per 3 mesi consecutivi o per 4 mesi in un periodo di 12 mesi, il Cliente può recedere dal Servizio interessato entro 60 giorni dall'ultimo mese di mancato raggiungimento, senza Corrispettivo di Recesso.

5.4 Manutenzione

È **Manutenzione Programmata** l'intervento pianificato che può comportare interruzioni o degrado del Servizio. DataMind la comunica con almeno 5 Giorni Lavorativi di preavviso, indicando data, orario e impatto previsti, e la esegue di preferenza nella fascia dalle 22:00 alle 6:00. È **Manutenzione Urgente** l'intervento non differibile senza rischio concreto per la sicurezza, l'integrità dei dati o la continuità dei Servizi, come la correzione di vulnerabilità sfruttate o sfruttabili o la sostituzione di componenti guasti. DataMind può eseguirla senza preavviso o con preavviso ridotto, limitandone durata e impatto a quanto necessario, e ne informa il Cliente appena possibile, indicando il motivo.



5.5 Assistenza

L'assistenza è prestata nell'Orario di Assistenza tramite support@datamindsrl.it o il portale di assistenza di DataMind, per i Clienti che vi hanno accesso. Ogni segnalazione genera un ticket con numero identificativo, comunicato al Cliente; per il calcolo dei tempi si assume come riferimento l'orario di ricezione registrato dal sistema di assistenza, salvo comprovato malfunzionamento del sistema o elementi tecnici contrari. Il Cliente segnala i disservizi indicando identificativo del Servizio, descrizione, orario di insorgenza, impatto e, se disponibili, log e messaggi di errore, senza trasmettere Credenziali in chiaro. Salvo servizio gestito indicato nell'Offerta, l'assistenza non comprende attività su applicazioni, sistemi operativi o software del Cliente, sviluppo, debugging, amministrazione sistemistica, formazione e ripristino di configurazioni modificate dal Cliente; tali attività sono fornite su richiesta alle tariffe dell'Offerta.

5.6 Priorità e Tempi di Presa in Carico

DataMind classifica le segnalazioni in base all'impatto effettivo, tenendo conto delle indicazioni del Cliente: **P1**, Servizio interrotto o inutilizzabile nelle funzioni essenziali, oppure Incidente di Sicurezza in corso; **P2**, Servizio degradato o funzione rilevante non disponibile, con possibilità di utilizzo; **P3**, anomalie non bloccanti, richieste di informazioni o di modifica. Il Cliente può chiedere motivatamente una diversa classificazione. I Tempi di Presa in Carico indicati nell'Offerta sono Obiettivi di Servizio e decorrono, per P2 e P3, nell'Orario di Assistenza. Il ricorso a un Workaround riporta la segnalazione alla Priorità corrispondente all'impatto residuo.

5.7 Reperibilità

Fuori dall'Orario di Assistenza DataMind mantiene un servizio di reperibilità per le sole segnalazioni P1, da inviare via email a support@datamindsrl.it con la parola «URGENTE» all'inizio dell'oggetto. La reperibilità comporta la ricezione e la valutazione della segnalazione e l'avvio delle attività ragionevolmente eseguibili; non costituisce garanzia di intervento in loco o di ripristino entro un tempo determinato, salvo SLA. Gli interventi in reperibilità sono senza costi se la causa è nell'Infrastruttura DataMind; negli altri casi, compresa la segnalazione che non risulti P1, sono addebitati alle tariffe dell'Offerta per gli interventi fuori orario.

Art. 6 · Obblighi del Cliente

6.1 Uso conforme

Il Cliente utilizza i Servizi nel rispetto della legge, dei diritti di terzi, del Contratto e dell'art. 7, ed è responsabile dell'uso dei Servizi da parte dei propri dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e di chiunque vi acceda tramite le sue risorse o Credenziali.

6.2 Credenziali e autenticazione

Il Cliente custodisce le Credenziali con misure adeguate, utilizza l'autenticazione a più fattori dove DataMind o i sistemi del Cliente la rendono disponibile, limita e rivede periodicamente gli account privilegiati e comunica senza ritardo a DataMind ogni sospetto di compromissione. Fino alla ricezione della segnalazione di compromissione, le operazioni eseguite con Credenziali valide assegnate al Cliente sono attribuite al Cliente, salvo che risultino elementi tecnici che l'uso è dipeso da fatto imputabile a DataMind o da un malfunzionamento dei suoi sistemi.

6.3 Sistemi, aggiornamenti e licenze

Salvo servizio gestito indicato nell'Offerta, il Cliente installa, configura, aggiorna e protegge sistemi operativi, applicazioni e componenti di propria competenza e applica tempestivamente gli aggiornamenti di sicurezza. Il Cliente garantisce di disporre delle licenze per il software che installa o fa installare; le licenze fornite da DataMind sono disciplinate dall'art. 18.3.



6.4 Dati e contenuti

Il Cliente è il solo responsabile dei Dati del Cliente, della loro liceità e delle finalità per cui sono trattati. DataMind non ha un obbligo generale di sorveglianza sui contenuti e non esamina i Dati del Cliente, salvo quanto necessario per l'assistenza richiesta, per la sicurezza, per dare seguito a segnalazioni ai sensi dell'art. 7.6 o per adempiere a obblighi di legge o a ordini dell'autorità.

6.5 Obblighi normativi del Cliente

Il Cliente valuta se i Servizi sono adeguati agli obblighi di settore a cui è soggetto, come quelli in materia di pubblica amministrazione, sanità, servizi finanziari o cybersicurezza (incluso il D.Lgs. 138/2024). Obblighi ulteriori rispetto al Contratto, anche derivanti dalla catena di fornitura del Cliente, vincolano DataMind solo se accettati per iscritto e possono comportare corrispettivi aggiuntivi.

6.6 Collaborazione

Il Cliente fornisce le informazioni, gli accessi e la collaborazione ragionevolmente necessari all'attivazione, all'assistenza, alla gestione degli incidenti e allo Switching. DataMind non risponde dei ritardi e dei disservizi causati dalla mancata o tardiva collaborazione del Cliente.

6.7 Referenti e dati identificativi

Il Cliente indica nell'Offerta un referente amministrativo, un referente tecnico e un recapito per le comunicazioni urgenti di sicurezza e abusi raggiungibile anche fuori dall'Orario di Assistenza, e comunica senza ritardo ogni variazione di denominazione, sede, recapiti e referenti.

6.8 Misure restrittive

Il Cliente dichiara di non essere destinatario, né controllato da soggetti destinatari, di misure restrittive dell'Unione europea o delle Nazioni Unite applicabili in Italia, e si impegna a non utilizzare i Servizi in violazione di tali misure o della normativa sul controllo delle esportazioni. Il Cliente comunica senza ritardo ogni variazione della presente dichiarazione.

Art. 7 · Uso accettabile, abusi e segnalazioni

7.1 Attività vietate

È vietato utilizzare i Servizi, direttamente o tramite terzi, per:

- a. memorizzare, diffondere o rendere accessibili contenuti illeciti, compresi materiali pedopornografici, contenuti che violano diritti di proprietà intellettuale o la normativa sulla protezione dei dati personali;
- b. inviare comunicazioni commerciali non richieste o posta massiva senza base giuridica, gestire server di posta aperti (open relay) o proxy aperti;
- c. distribuire o gestire malware, ransomware, botnet, sistemi di comando e controllo o pagine di phishing;
- d. svolgere scansioni, test di intrusione, attacchi di negazione del servizio o accessi non autorizzati verso sistemi di terzi o verso l'Infrastruttura DataMind senza autorizzazione scritta del titolare del sistema;
- e. svolgere attività di cryptomining, salvo espressa previsione dell'Offerta;
- f. aggirare limiti tecnici, misure di sicurezza, sistemi di misura dei consumi o controlli di accesso;
- g. utilizzare indirizzi IP non assegnati al Cliente o falsificare gli indirizzi di origine del traffico;
- h. svolgere attività che compromettano la stabilità, la sicurezza o la reputazione degli indirizzi IP dell'Infrastruttura DataMind o i servizi di altri clienti.



7.2 Test di sicurezza del Cliente

Il Cliente può svolgere test di sicurezza e di carico sulle proprie risorse, purché non coinvolgano risorse condivise o di altri clienti e siano comunicati a DataMind con almeno 3 Giorni Lavorativi di anticipo quando possono generare traffico anomalo. Le vulnerabilità dell'Infrastruttura DataMind individuate dal Cliente sono comunicate a DataMind in via riservata all'indirizzo security@datamindsrl.it e non sono divulgate prima della loro correzione.

7.3 Indirizzi IP e reputazione

Gli indirizzi IP assegnati dall'Offerta restano nella disponibilità di DataMind, non sono trasferibili né portabili e sono riassegnati dopo la cessazione del Servizio. Il Cliente è responsabile della reputazione degli indirizzi IP assegnati durante il loro uso: se un indirizzo viene inserito in liste di blocco per attività del Cliente, questi rimuove la causa senza ritardo e rimborsa i costi documentati sostenuti da DataMind per la rimozione dalle liste.

7.4 Attacchi e mitigazione

In caso di attacchi, compresi gli attacchi di negazione del servizio (DDoS), diretti alle risorse del Cliente o originati da esse, DataMind può adottare misure di mitigazione, come filtraggio del traffico, limitazione di banda o instradamento del traffico diretto a un indirizzo verso una destinazione nulla (blackholing), anche se comportano l'indisponibilità temporanea delle risorse del Cliente interessate. Le misure sono proporzionate, mantenute per il tempo necessario e comunicate al Cliente appena possibile. DataMind non garantisce la protezione da attacchi DDoS, salvo che l'Offerta includa uno specifico servizio.

7.5 Misure in caso di violazione

In caso di violazione dell'art. 7.1 DataMind invita il Cliente a far cessare la violazione entro un termine commisurato alla gravità, non inferiore a 48 ore salvo urgenza. Se la violazione non cessa nel termine, o immediatamente quando la violazione espone a rischio concreto e attuale l'Infrastruttura DataMind, altri clienti o terzi, oppure riguarda contenuti manifestamente illeciti, DataMind può disabilitare l'accesso alle sole risorse o ai soli contenuti interessati o sospendere il Servizio ai sensi dell'art. 9.2. Resta ferma la risoluzione nei casi dell'art. 11.4.

7.6 Segnalazioni di terzi e punti di contatto

Chiunque può segnalare contenuti o attività illecite presenti sui Servizi scrivendo ad abuse@datamindsrl.it o tramite l'eventuale modulo pubblicato sul sito di DataMind, indicando i motivi della segnalazione, l'indirizzo o la posizione esatta del contenuto, il proprio nome e indirizzo email e la dichiarazione di buona fede sull'esattezza delle informazioni. DataMind conferma senza ritardo al segnalante la ricezione della segnalazione e la esamina in modo tempestivo, diligente e obiettivo, di norma inoltrandola al Cliente con richiesta di riscontro entro un termine congruo, e adotta le misure dell'art. 7.5, comunicando al segnalante la decisione adottata. Quando limita l'accesso a contenuti o risorse del Cliente perché illeciti o contrari al Contratto, DataMind ne comunica al Cliente i motivi nei casi e con le modalità previsti dal Regolamento (UE) 2022/2065. Il punto di contatto per le autorità ai sensi dello stesso Regolamento è la PEC amministrazione@pec.datamindsrl.it; il punto di contatto per i Clienti è support@datamindsrl.it. Le lingue utilizzabili sono l'italiano e l'inglese.

Art. 8 · Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

8.1 Corrispettivi e imposte

Il Cliente paga i corrispettivi indicati nell'Offerta, che possono comprendere costi di attivazione, canoni ricorrenti, componenti a consumo, licenze, energia elettrica della Colocation, Remote Hands e servizi professionali. Gli importi sono al netto dell'IVA e di ogni altra imposta o onere di legge, che sono a carico del Cliente. Salvo diversa indicazione



dell'Offerta, gli interventi a tempo sono addebitati con un minimo di 30 minuti e poi a frazioni di 30 minuti; per gli interventi fuori dall'Orario di Assistenza, se l'Offerta non indica una tariffa specifica, si applica la tariffa oraria in orario maggiorata del 50%.

8.2 Fatturazione

Salvo diversa indicazione dell'Offerta, i canoni ricorrenti sono fatturati anticipatamente con la periodicità indicata nell'Offerta, a decorrere dalla Data di Attivazione; le componenti a consumo e gli interventi a tempo sono fatturati a consuntivo. Le fatture sono emesse in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio, all'indirizzo telematico comunicato dal Cliente.

8.3 Pagamenti

Salvo diversa indicazione dell'Offerta, il pagamento avviene mediante bonifico bancario entro 30 giorni dalla data della fattura. Il pagamento si considera eseguito alla data di accredito sul conto di DataMind.

8.4 Contestazione delle fatture

Il Cliente comunica per iscritto eventuali contestazioni della fattura, indicando specificamente le voci e i motivi, preferibilmente entro 30 giorni dal ricevimento. La mancata contestazione entro tale termine non comporta rinuncia a diritti né convalida di importi non dovuti; resta fermo l'obbligo di pagare alla scadenza le somme non contestate. La contestazione sospende il pagamento della sola parte contestata. Le parti definiscono la contestazione in buona fede entro 30 giorni; gli importi contestati che risultano dovuti sono pagati entro 10 giorni dalla definizione, con gli interessi dalla scadenza originaria.

8.5 Ritardo nei pagamenti

In caso di ritardo decorrono automaticamente, dal giorno successivo alla scadenza e senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori nella misura prevista dall'art. 5 del D.Lgs. 231/2002. Spettano inoltre a DataMind l'importo forfettario di 40 euro previsto dall'art. 6 del medesimo decreto e la prova del maggior danno, compresi i costi di recupero del credito.

8.6 Compensazione

Il Cliente non può compensare i corrispettivi dovuti con crediti vantati verso DataMind, salvo che si tratti di crediti riconosciuti per iscritto da DataMind, di Crediti di Servizio o di crediti accertati con provvedimento giudiziale esecutivo.

8.7 Pagamenti anticipati e garanzie

Se il Cliente paga con un ritardo superiore a 15 giorni per almeno due volte in un periodo di 12 mesi, DataMind può, con comunicazione scritta e per il periodo contrattuale residuo, richiedere la fatturazione e il pagamento anticipati trimestrali dei canoni ricorrenti. L'Offerta può prevedere depositi cauzionali o altre garanzie al momento della conclusione del Contratto.

8.8 Adeguamento annuale

Dal secondo Anno Contrattuale i canoni ricorrenti sono aggiornati ogni anno, alla ricorrenza della Data di Attivazione, in misura pari alla variazione percentuale, se positiva, dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati al netto dei tabacchi (FOI), riferita all'ultimo dato annuale disponibile. L'adeguamento non costituisce modifica ai sensi dell'art. 10 e non si applica al riaddebito dell'energia elettrica, regolato dall'art. 22.5.



Art. 9 · Sospensione dei Servizi

9.1 Sospensione per mancato pagamento

Se un importo non contestato ai sensi dell'art. 8.4 resta insoluto per oltre 15 giorni dalla scadenza, DataMind può inviare al Cliente una diffida via PEC che assegna un ulteriore termine non inferiore a 10 giorni. Se il pagamento non è accreditato entro tale termine, DataMind può sospendere, in tutto o in parte, i Servizi a cui l'insoluto si riferisce; per la Colocation si applica l'art. 22.9. Durata e oneri della sospensione sono disciplinati dall'art. 9.4.

9.2 Sospensione per sicurezza, abuso o ordine dell'autorità

DataMind può sospendere immediatamente, in tutto o in parte, un Servizio quando ciò sia necessario per: (a) contenere un Incidente di Sicurezza o un attacco in corso che interessi le risorse del Cliente o ne sia originato; (b) impedire una violazione dell'art. 7.1 nei casi dell'art. 7.5; (c) evitare un pericolo concreto per persone, per l'Infrastruttura DataMind o per altri clienti; (d) adempiere a un obbligo di legge o a un provvedimento dell'autorità. La sospensione è limitata alle risorse e al tempo strettamente necessari. DataMind informa il Cliente prima della sospensione quando le circostanze lo consentono e, negli altri casi, entro 24 ore, indicando il motivo e, se possibile, le condizioni per il ripristino, salvo che la comunicazione sia vietata dalla legge o dall'autorità.

9.3 Sospensione per cause non imputabili al Cliente

Se la sospensione dell'art. 9.2 dipende da cause non imputabili al Cliente, come un attacco di terzi non favorito da sue omissioni, e si protrae per oltre 5 giorni consecutivi, il Cliente può recedere dal Servizio interessato senza Corrispettivo di Recesso.

9.4 Effetti della sospensione e riattivazione

Durante la sospensione i Dati del Cliente sono conservati e non sono cancellati. I canoni ricorrenti restano dovuti, salvo che la sospensione dipenda da cause non imputabili al Cliente. Dopo l'accredito integrale degli importi scaduti, compresi interessi e costi di riattivazione indicati nell'Offerta, o dopo la rimozione della causa di sospensione, DataMind riattiva il Servizio entro 2 Giorni Lavorativi. La sospensione legittima non costituisce inadempimento di DataMind e non dà diritto a Crediti di Servizio o risarcimenti.

Art. 10 · Modifiche dei Servizi e delle Condizioni

10.1 Caratteristiche Essenziali

Sono Caratteristiche Essenziali di un Servizio: le risorse e quantità indicate nell'Offerta; i Livelli di Servizio Garantiti; la banda garantita di cui all'art. 4.5; i parametri del Backup; la localizzazione dei dati di cui all'art. 15.4; per la Colocation, lo spazio e la Potenza Impegnata; il livello complessivo delle misure di sicurezza indicate nel DPA.

10.2 Modifiche tecniche non essenziali

DataMind può modificare hardware, software, architettura, fornitori e procedure dell'Infrastruttura DataMind senza preavviso, purché le modifiche non peggiorino le Caratteristiche Essenziali né impongano al Cliente interventi o costi. Le modifiche che richiedono interventi del Cliente sono comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

10.3 Modifiche necessarie

DataMind può modificare anche le Caratteristiche Essenziali, nella misura strettamente necessaria, quando la modifica è imposta da norme di legge o provvedimenti dell'autorità, da esigenze di sicurezza oggettive e proporzionate, non altrimenti gestibili, o dalla cessazione, da parte del produttore, del supporto o della disponibilità di Componenti di Terzi



senza alternativa equivalente a condizioni sostanzialmente invariate. La modifica è comunicata con almeno 30 giorni di preavviso o, se la causa non lo consente, appena possibile. Se il costo delle licenze di terzi incluse nel Servizio aumenta per decisione del licenziante, DataMind può adeguare il corrispettivo della sola componente di licenza in misura non superiore all'aumento documentato, con lo stesso preavviso.

10.4 Modifiche dei prezzi e delle Condizioni Generali

Fuori dai casi degli artt. 8.8 e 10.3, le modifiche dei corrispettivi e delle presenti Condizioni che non siano a esclusivo vantaggio del Cliente hanno effetto solo dal primo rinnovo successivo e sono comunicate per iscritto almeno 60 giorni prima della scadenza; se la comunicazione perviene oltre tale termine, la modifica ha effetto dal rinnovo successivo, salvo accettazione scritta del Cliente. In mancanza di disdetta, le modifiche si applicano dal rinnovo. Le modifiche che introducono nuove clausole del tipo indicato dall'art. 1341, secondo comma, c.c. o ne aggravano il contenuto richiedono l'approvazione specifica scritta del Cliente; in mancanza, per il Cliente continua ad applicarsi la clausola previgente. Le modifiche del presente articolo non pregiudicano i diritti inderogabili riconosciuti al Cliente dal Regolamento (UE) 2023/2854.

10.5 Diritto di recesso

Se una modifica ai sensi dell'art. 10.3 peggiora in modo significativo le Caratteristiche Essenziali o aumenta i corrispettivi, il Cliente può recedere dal Servizio interessato, senza Corrispettivo di Recesso, con comunicazione scritta inviata prima della data di efficacia della modifica o, se la modifica è stata comunicata dopo, entro 30 giorni dalla comunicazione. DataMind rimborsa pro rata i corrispettivi pagati per il periodo successivo alla cessazione.

Art. 11 · Recesso e risoluzione

11.1 Disdetta

Ciascuna parte può impedire il rinnovo di un Servizio con la disdetta dell'art. 3.4. La disdetta non comporta alcun onere.

11.2 Recesso anticipato del Cliente

Il Cliente può recedere da un Servizio prima della scadenza con comunicazione via PEC e preavviso di almeno 30 giorni; la richiesta di Switching dell'art. 13 vale come comunicazione di recesso. Il recesso ha effetto alla scadenza del preavviso indipendentemente dal pagamento del Corrispettivo di Recesso, che resta dovuto quale credito autonomo di DataMind: le parti derogano in tal senso all'art. 1373, terzo comma, c.c. Il Cliente corrisponde un Corrispettivo di Recesso pari alla somma di: (a) una quota dei canoni ricorrenti che sarebbero maturati dalla data di efficacia del recesso alla scadenza del periodo in corso, pari all'80% se il recesso avviene nel periodo iniziale di durata e al 50% se avviene in un periodo di rinnovo; per i Servizi diversi dalla Colocation la quota si calcola sui canoni al netto dei corrispettivi di licenze e servizi di terzi che cessano con il Servizio; resta salva la diversa misura indicata nell'Offerta; (b) i costi una tantum previsti dall'Offerta non ancora fatturati; (c) i costi documentati sostenuti da DataMind specificamente per il Cliente e non recuperabili, come licenze o hardware dedicati acquistati su sua richiesta. Se il Cliente paga i canoni annualmente in anticipo con uno sconto e recede prima della fine dell'anno pagato, lo sconto decade: i mesi fruiti sono calcolati al canone mensile pieno e DataMind restituisce la parte residua dei canoni pagati, al netto del Corrispettivo di Recesso. Se l'Offerta concede in omaggio o a prezzo ridotto corrispettivi una tantum, come l'attivazione, e il recesso avviene nel periodo iniziale di durata, il Cliente corrisponde la differenza tra il valore di listino indicato nell'Offerta e il prezzo praticato, in proporzione ai mesi mancanti alla fine di tale periodo. Gli omaggi e le riduzioni sui corrispettivi mensili non danno luogo ad alcun pagamento per i mesi fruiti. La misura di cui alla lettera a) costituisce il corrispettivo convenzionale della facoltà di cessazione anticipata, determinato tenendo conto del margine



che DataMind perde, dei costi evitati e delle risorse ragionevolmente riallocabili. La medesima componente di costo o di mancato ricavo non può essere conteggiata più di una volta, e l'importo complessivamente dovuto a titolo di Corrispettivo di Recesso, compreso il recupero di sconti, omaggi e costi una tantum, non può in ogni caso superare l'importo dei canoni ricorrenti che sarebbero maturati fino alla scadenza del periodo in corso. L'eventuale diversa misura prevista nell'Offerta è soggetta ai medesimi criteri. Il Corrispettivo di Recesso e le decadenze del presente articolo non si applicano nei casi di recesso previsti dagli artt. 3.3, 5.3, 9.3, 10.5, 11.6 e 20.3, e nei casi espressamente previsti dal DPA.

11.3 Recesso di DataMind

DataMind può recedere da un Servizio prima della scadenza, con preavviso scritto di almeno 90 giorni, solo in caso di cessazione generalizzata di quel tipo di Servizio o dell'attività di datacenter, oppure quando la prosecuzione sia resa impossibile o illecita da norme o provvedimenti sopravvenuti. In tal caso DataMind restituisce i corrispettivi pagati per il periodo successivo alla cessazione e presta gratuitamente l'assistenza dell'art. 13 anche oltre quanto previsto dal Data Act, nei limiti del ragionevole.

11.4 Clausola risolutiva espressa

DataMind può risolvere il Contratto, o il solo Servizio interessato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dichiarando via PEC di volersi avvalere della presente clausola, in caso di:

- a. mancato pagamento di importi non contestati protratto per oltre 30 giorni dall'inizio della sospensione di cui all'art. 9.1;
- b. violazione dei divieti dell'art. 7.1, lettere a), c) o d);
- c. violazione degli altri divieti dell'art. 7.1 non cessata entro il termine assegnato ai sensi dell'art. 7.5, oppure ripetuta dopo una prima diffida nell'arco di 12 mesi;
- d. uso di software privo di licenza in violazione dell'art. 6.3 o dell'art. 18.3, non rimosso entro 10 giorni dalla richiesta;
- e. falsità della dichiarazione dell'art. 6.8 o sua sopravvenuta non veridicità;
- f. cessione del Contratto in violazione dell'art. 24.1;
- g. superamento della Potenza Impegnata non rientrato entro il termine dell'art. 22.5 o ripetuto dopo due diffide nell'arco di 12 mesi.

11.5 Risoluzione per inadempimento

Resta ferma per ciascuna parte la risoluzione per inadempimento di non scarsa importanza ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c., previa diffida ad adempiere con termine non inferiore a 15 giorni.

11.6 Forza maggiore prolungata

Se un evento di forza maggiore impedisce l'erogazione di un Servizio per oltre 30 giorni consecutivi, ciascuna parte può recedere dal Servizio interessato con comunicazione scritta, senza oneri e con restituzione pro rata dei corrispettivi pagati per il periodo non fruito.

11.7 Effetti della cessazione

Alla cessazione di un Servizio, per qualsiasi causa: (a) restano dovuti i corrispettivi maturati fino alla cessazione e, nei casi previsti, il Corrispettivo di Recesso; (b) in caso di risoluzione per inadempimento del Cliente resta salvo il risarcimento del danno, nel quale si imputa il Corrispettivo di Recesso calcolato come se il Cliente fosse receduto alla data della risoluzione; (c) i Dati del Cliente sono gestiti secondo gli artt. 13 e 14; (d) gli Apparati sono ritirati secondo l'art. 22.10.



Art. 12 · Dati del Cliente, Backup e ripristino

12.1 Titolarità dei Dati del Cliente

I Dati del Cliente restano nella titolarità e nella disponibilità del Cliente. DataMind non acquisisce diritti sui Dati del Cliente e li utilizza solo per erogare i Servizi, per la sicurezza e per adempiere a obblighi di legge. DataMind può trattare dati tecnici di funzionamento e di consumo dell'Infrastruttura DataMind, anche riferiti alle risorse del Cliente, per gestione, sicurezza, pianificazione della capacità e fatturazione, senza accedere al contenuto dei Dati del Cliente.

12.2 Servizio di Backup

Il Backup è compreso solo se previsto dall'Offerta, che ne indica almeno: ambito (macchina intera, file, database), frequenza, Retention, luogo di conservazione delle copie e Obiettivi di RPO e RTO. Salvo diversa indicazione, il Backup di macchine virtuali è eseguito a livello di macchina e non garantisce la coerenza applicativa di database e applicazioni in esecuzione, che resta a carico del Cliente. DataMind controlla l'esito delle esecuzioni pianificate e, in caso di esito negativo non risolto entro il ciclo successivo, ne informa il Cliente. Prove periodiche di Restore sono comprese solo se previste dall'Offerta. Salvo diversa indicazione dell'Offerta, le copie di Backup sono conservate su sistemi separati da quelli di produzione, nello stesso datacenter; il Backup non protegge da eventi che colpiscano l'intero datacenter, per i quali il Cliente valuta copie indipendenti ai sensi dell'art. 12.5.

12.3 Snapshot, Replica, RAID, Disaster Recovery

Snapshot, Replica, RAID e Ridondanza dell'Infrastruttura DataMind proteggono dalla perdita di singoli componenti o facilitano interventi tecnici, ma non costituiscono Backup. Il Disaster Recovery è compreso solo se previsto dall'Offerta con un piano che ne indichi sito, ambito, RPO e RTO. La Business Continuity del Cliente resta a carico del Cliente.

12.4 Restore

Il Restore è eseguito su richiesta scritta del Cliente, che indica le risorse e il punto di ripristino tra quelli disponibili nella Retention. Il Restore può sovrascrivere i dati presenti e comporta la perdita delle modifiche successive al punto di ripristino. Il Cliente verifica i dati ripristinati. Salvo diversa indicazione dell'Offerta, il Restore è senza costi quando è reso necessario da un evento imputabile all'Infrastruttura DataMind; negli altri casi è addebitato alle tariffe dell'Offerta. DataMind non garantisce il recupero di dati non compresi nell'ambito del Backup, già corrotti o cifrati al momento della copia o la cui copia è scaduta per Retention.

12.5 Responsabilità del Cliente

Il Cliente valuta se il Backup acquistato è adeguato alla criticità dei propri dati, ai propri RPO e RTO e ai propri obblighi di conservazione, e mantiene copie indipendenti, al di fuori dei Servizi, dei dati la cui perdita non potrebbe tollerare. La conservazione dei documenti per obblighi di legge del Cliente, come quelli fiscali, resta a carico del Cliente. Per la Colocation il Backup dei dati contenuti nell'Apparato non è mai compreso, salvo specifico servizio indicato nell'Offerta.

12.6 Backup alla cessazione

Alla cessazione del Servizio non sono eseguite nuove copie di Backup. Le copie esistenti restano disponibili per il recupero nei limiti del Periodo di Recupero. DataMind assicura che, decorso il Periodo di Recupero ai sensi degli artt. 13.9 o 14.3, o l'eventuale diverso periodo successivo concordato per iscritto, e, per i Servizi soggetti all'art. 13, una volta completato lo Switching, i Dati Esportabili e gli Asset Digitali direttamente riferiti al Cliente siano cancellati anche dalle copie di Backup e dagli Snapshot alla scadenza naturale della rispettiva conservazione e comunque entro 60 giorni. Salvo diversa indicazione dell'Offerta, la Retention delle copie di Backup è di 30 giorni e quella degli Snapshot di 7 giorni. Qualora una copia tecnicamente immutabile non consenta la cancellazione selettiva, DataMind adotta, ove tecnicamente idonea, la distruzione crittografica irreversibile delle relative chiavi o altra misura equivalente che renda i



dati non ragionevolmente recuperabili. Restano salvi esclusivamente gli obblighi di conservazione imposti dalla legge o dall'autorità.

Art. 13 · Portabilità, switching ed exit strategy ai sensi del Regolamento (UE) 2023/2854

13.1 Ambito

Il presente articolo si applica ai Servizi di Trattamento Dati. Non si applica alla Colocation, alle Remote Hands, alla sola connettività e ai servizi professionali, salvo che siano parte integrante di un Servizio di Trattamento Dati. Se un Servizio è stato realizzato in prevalenza su misura per il Cliente e non è offerto su larga scala commerciale nel catalogo di DataMind, l'Offerta lo indica e specifica gli obblighi che non si applicano ai sensi dell'art. 31 del Data Act. Le disposizioni del presente articolo prevalgono su ogni altra clausola del Contratto che le contrasti. DataMind applica le disposizioni del presente articolo a tutti i Servizi di Trattamento Dati, anche ove non obbligatorie.

13.2 Richiesta di Switching

Il Cliente può in ogni momento chiedere via PEC di: (a) passare a un servizio di un altro fornitore, indicandone i dati necessari; (b) trasferire i Dati Esportabili e gli Asset Digitali su un'infrastruttura propria; (c) cancellare i Dati Esportabili e gli Asset Digitali. Il Cliente può scegliere una o più opzioni nella richiesta o comunicarle entro la scadenza del preavviso. Il preavviso massimo per l'avvio dello Switching è di 30 giorni dalla ricezione della richiesta; su richiesta del Cliente DataMind può avviarlo prima.

13.3 Periodo Transitorio

Allo scadere del preavviso inizia il Periodo Transitorio, della durata massima di 30 giorni, durante il quale il Contratto continua ad applicarsi e i canoni ricorrenti restano dovuti. Durante il Periodo Transitorio DataMind: (a) presta assistenza ragionevole al Cliente e ai terzi da esso autorizzati; (b) agisce con la dovuta diligenza per mantenere la continuità operativa e continua a erogare il Servizio; (c) fornisce informazioni chiare sui rischi noti per la continuità del Servizio; (d) mantiene un elevato livello di sicurezza, in particolare dei dati durante il trasferimento e durante il Periodo di Recupero. Se il termine di 30 giorni è tecnicamente irrealizzabile, DataMind lo comunica al Cliente entro 14 Giorni Lavorativi dalla richiesta, motivandolo e indicando un periodo transitorio alternativo non superiore a 7 mesi, durante il quale la continuità del Servizio è garantita. Il Cliente può prorogare una sola volta il Periodo Transitorio, con comunicazione scritta prima della sua scadenza, per il periodo che ritiene più adeguato; durante la proroga il Contratto continua ad applicarsi.

13.4 Exit strategy e informazioni

DataMind sostiene la strategia di uscita del Cliente fornendo, su richiesta, tutte le informazioni pertinenti sui Servizi. DataMind mette a disposizione informazioni sulle procedure, sui metodi e sui formati di Switching e sulle limitazioni tecniche note, nonché un registro online aggiornato delle strutture e dei formati dei dati e degli standard applicabili, all'indirizzo www.datamindsrl.it/it/data-act. Per i Servizi infrastrutturali (VPS e Servizi Cloud a livello di infrastruttura) DataMind adotta tutte le misure ragionevoli in suo potere per agevolare il raggiungimento dell'equivalenza funzionale presso il servizio di destinazione, fornendo capacità, informazioni, documentazione, supporto tecnico e, ove opportuno, strumenti.

13.5 Dati Esportabili e Asset Digitali

Possono essere trasferiti durante lo Switching le seguenti categorie, nell'elenco esaustivo che segue:

- a. VPS e Servizi Cloud: immagini dei dischi virtuali delle macchine del Cliente, nel formato nativo della piattaforma di virtualizzazione su cui sono eseguite (QCOW2 o RAW, VMDK o OVF/OVA, VHDX) e, su richiesta e senza costi,



convertite in uno degli altri formati indicati, e il loro contenuto (file system, database, applicazioni e configurazioni interne);

- b. configurazione delle risorse assegnate al Cliente: vCPU, memoria, dischi, interfacce di rete, sottoreti, regole di firewall, NAT, pubblicazioni via proxy, VPN e record DNS gestiti per il Cliente, in formato strutturato leggibile da dispositivo automatico (JSON), accompagnato da un riepilogo in formato leggibile;
- c. Storage: file e oggetti con i relativi metadati disponibili (nomi, percorsi, date, permessi);
- d. Backup e Snapshot del Cliente esistenti alla data della richiesta, nei limiti della Retention, come immagini disco o file ripristinati, nei formati indicati alla lettera a);
- e. certificati e chiavi generati per i domini del Cliente, ove tecnicamente esportabili;
- f. log e metadati generati dall'uso dei Servizi riferiti esclusivamente alle risorse del Cliente e ancora conservati nei sistemi di DataMind, come log di firewall, VPN e proxy;
- g. Asset Digitali del Cliente, comprese le applicazioni e le licenze di cui il Cliente dispone indipendentemente dal Contratto.

13.6 Categorie escluse

Sono esclusi dai Dati Esportabili, per la tutela dei segreti commerciali e della sicurezza di DataMind, esclusivamente:

(a) configurazioni, script, template, immagini di base e automazioni dell'Infrastruttura DataMind; (b) log e dati di sicurezza dell'Infrastruttura aggregati o riferiti anche ad altri clienti; (c) procedure operative e documentazione interna di sicurezza; (d) Credenziali di amministrazione dell'Infrastruttura. L'esclusione non impedisce né ritarda lo Switching: le configurazioni del Cliente sono comunque fornite ai sensi dell'art. 13.5, lettera b). Le licenze fornite da DataMind nell'ambito del Servizio, come quelle di sistema operativo concesse in sublicenza, cessano con il Servizio e non sono trasferibili; le immagini esportate possono richiedere una nuova licenza presso la destinazione.

13.7 Modalità tecniche

I Dati Esportabili sono resi disponibili in formati strutturati, di uso comune e leggibili da dispositivo automatico, mediante, a scelta del Cliente: (a) download dai sistemi di DataMind via SFTP o HTTPS, con credenziali personali che scadono al termine del Periodo di Recupero; (b) trasferimento diretto al fornitore di destinazione autorizzato per iscritto dal Cliente; (c) copia su supporto cifrato fornito dal Cliente, consegnato su appuntamento con verbale. I dati sono consegnati solo al Cliente o al destinatario da esso autorizzato per iscritto. I canali a) e b) sono senza costi per qualsiasi volume; la copia di cui alla lettera c) è senza costi fino a 1 TB e, oltre tale volume, è addebitata alle tariffe orarie dell'Offerta per il tempo di lavoro impiegato. La modalità di cui alla lettera c) costituisce un servizio materiale aggiuntivo e facoltativo, richiesto specificamente dal Cliente, e non costituisce condizione per l'esercizio dello Switching, essendo in ogni momento disponibili senza oneri le modalità di cui alle lettere a) e b). Gli eventuali corrispettivi relativi alla modalità c) remunerano esclusivamente attività materiali ulteriori richieste dal Cliente e non comprendono oneri per l'estrazione o il traffico in uscita dei dati. DataMind non applica corrispettivi per il traffico in uscita dei dati esportati.

13.8 Corrispettivi

Durante il preavviso, il Periodo Transitorio e la sua eventuale proroga restano dovuti i canoni ricorrenti. Il Corrispettivo di Recesso dell'art. 11.2, quando dovuto, non costituisce onere di Switching. DataMind non applica oneri di Switching. Sono a pagamento, alle tariffe dell'Offerta e previa accettazione di una quotazione, le sole attività richieste dal Cliente che eccedono gli obblighi di DataMind previsti dal Data Act, come la migrazione di applicazioni o database presso il fornitore di destinazione o la loro riconfigurazione.



13.9 Periodo di Recupero, cessazione e cancellazione

Al termine del Periodo Transitorio, eventualmente prorogato, decorre un Periodo di Recupero di 30 giorni, durante il quale i Dati Esportabili restano disponibili per il recupero, protetti e senza canoni aggiuntivi. Il Servizio si considera cessato, e DataMind ne dà comunicazione al Cliente: (a) al completamento dello Switching, che si ha quando il Cliente lo conferma per iscritto o, in mancanza di contestazione motivata, decorsi 10 giorni dalla comunicazione di DataMind di aver messo a disposizione o trasferito i dati; (b) allo scadere del preavviso, se il Cliente ha chiesto solo la cancellazione. Allo scadere del Periodo di Recupero, o di un periodo successivo concordato per iscritto, e purché lo Switching sia stato completato, DataMind cancella i Dati Esportabili e gli Asset Digitali generati dal Cliente o a esso direttamente riferiti dai sistemi di produzione entro 10 giorni e, dalle copie di Backup e dagli Snapshot, alla scadenza naturale della rispettiva conservazione e comunque entro 60 giorni, secondo l'art. 12.6; ne rilascia attestazione su richiesta, con l'indicazione delle modalità e della data di cancellazione.

13.10 Informazioni pubblicate

Alla pagina indicata nell'art. 13.4 DataMind pubblica e aggiorna: la giurisdizione a cui è soggetta l'infrastruttura utilizzata per ciascun Servizio; una descrizione generale delle misure tecniche, organizzative e contrattuali adottate per impedire l'accesso governativo internazionale ai dati non personali conservati nell'Unione o il loro trasferimento, quando ciò sia in conflitto con il diritto dell'Unione o nazionale; le informazioni su corrispettivi standard, Corrispettivo di Recesso ed eventuali oneri di Switching.

Art. 14 · Restituzione e cancellazione dei dati alla cessazione

14.1 Ambito

Il presente articolo si applica alla cessazione di un Servizio di Trattamento Dati per scadenza, recesso o risoluzione, quando il Cliente non ha presentato una richiesta di Switching ai sensi dell'art. 13. Resta ferma la facoltà del Cliente di presentarla fino alla cessazione.

14.2 Periodo di Recupero

Per 30 giorni dalla cessazione DataMind conserva i Dati del Cliente e, su richiesta scritta, consente al Cliente di esportarli con le modalità dell'art. 13.7, anche in sola lettura. Il recupero non è subordinato al pagamento di importi scaduti, che DataMind può comunque richiedere nei modi di legge; le attività di assistenza eccedenti la messa a disposizione dei dati sono eseguite previo pagamento anticipato.

14.3 Cancellazione

Decorso il Periodo di Recupero, o prima su richiesta scritta del Cliente, DataMind cancella i Dati del Cliente dai sistemi di produzione entro 10 giorni e dalle copie di Backup e dagli Snapshot alla scadenza naturale della rispettiva conservazione e comunque entro 60 giorni, con modalità che ne impediscono il recupero con mezzi ragionevoli, e ne rilascia attestazione su richiesta, con l'indicazione delle modalità e della data di cancellazione. Restano salvi gli obblighi di conservazione imposti dalla legge o da un provvedimento dell'autorità, per la durata e nei limiti da essi previsti. Dopo la cancellazione DataMind non è tenuta a restituire alcun dato.



Art. 15 · Protezione dei dati personali

15.1 DataMind titolare del trattamento

DataMind tratta come titolare i dati personali dei referenti, dipendenti e incaricati del Cliente necessari per la conclusione e la gestione del Contratto, la fatturazione, l'assistenza, gli accessi fisici al datacenter, la sicurezza dell'Infrastruttura DataMind e la tutela dei propri diritti, come descritto nell'informativa disponibile all'indirizzo www.datamindsrl.it/it/privacy-policy. Il Cliente porta l'informativa a conoscenza delle persone i cui dati comunica a DataMind.

15.2 DataMind responsabile del trattamento

Quando i Servizi di Trattamento Dati comportano il trattamento di dati personali contenuti nei Dati del Cliente, il Cliente agisce come titolare, o come responsabile per conto dei propri clienti, e DataMind come responsabile o sub-responsabile ai sensi dell'art. 28 GDPR. Il trattamento è disciplinato dal DPA, che le parti sottoscrivono prima dell'attivazione. DataMind tratta tali dati solo per erogare i Servizi e secondo le istruzioni documentate del Cliente; il Contratto e il DPA costituiscono le istruzioni.

15.3 Colocation

Nella Colocation DataMind non accede logicamente ai dati contenuti nell'Apparato, non ne conosce il contenuto e maneggia i supporti di memoria solo fisicamente, su istruzione del Cliente. Se il Cliente fornisce a DataMind Credenziali di accesso logico all'Apparato o richiede attività che comportano accesso ai dati, le parti concludono un DPA prima dell'intervento.

15.4 Localizzazione dei Dati del Cliente

Salvo diversa indicazione dell'Offerta o del DPA, i Dati del Cliente ospitati nei Servizi di Trattamento Dati, comprese le copie di Backup, sono conservati nel datacenter DataMind di Novara e non sono trasferiti da DataMind al di fuori dello Spazio Economico Europeo. La presente clausola riguarda i Dati del Cliente ospitati nei Servizi. Quando l'Offerta comprende servizi di sicurezza erogati tramite piattaforme di terzi, come la protezione degli endpoint installata sulle risorse del Cliente, i dati tecnici raccolti da tali piattaforme sono trattati dal fornitore indicato nel DPA come sub-responsabile, alle condizioni e con le garanzie del Capo V GDPR ivi indicate; il Cliente può chiedere che il servizio non sia installato sulle proprie risorse. I dati trattati da DataMind come titolare e le informazioni che il Cliente trasmette tramite email, ticket o altri canali di comunicazione possono essere trattati tramite i fornitori indicati nell'informativa, nel rispetto del Capo V GDPR. I trasferimenti disposti dal Cliente, anche consentendo l'accesso ai propri sistemi da Paesi terzi, restano sotto la sua responsabilità.

15.5 Obblighi del Cliente

Il Cliente garantisce la liceità dei trattamenti e delle istruzioni impartite, informa DataMind per iscritto prima di trattare nei Servizi categorie particolari di dati o dati relativi a condanne penali e reati, e verifica che i Servizi e le misure del DPA siano adeguati ai rischi dei propri trattamenti.

Art. 16 · Sicurezza delle informazioni

16.1 Ripartizione delle responsabilità

DataMind è responsabile della sicurezza fisica del datacenter e della sicurezza dell'Infrastruttura DataMind, compresi gli aggiornamenti dei sistemi che gestisce. Il Cliente è responsabile della sicurezza di quanto installa o configura sulle



proprie risorse, dei propri account, Credenziali, dispositivi, reti e Apparat, salvo servizi gestiti indicati nell'Offerta. Le misure di sicurezza per i dati personali sono descritte nel DPA.

16.2 Incidenti di Sicurezza

DataMind informa il Cliente senza ingiustificato ritardo degli Incidenti di Sicurezza dell'Infrastruttura DataMind che hanno o possono avere effetti significativi sui Servizi del Cliente, indicando le informazioni disponibili e le misure adottate, e aggiorna il Cliente sugli sviluppi rilevanti. Le violazioni dei dati personali sono notificate secondo il DPA. Il Cliente informa DataMind senza ritardo degli incidenti delle proprie risorse che possono coinvolgere l'Infrastruttura DataMind o altri clienti.

16.3 Vulnerabilità

Se DataMind rileva sulle risorse del Cliente esposte in rete una vulnerabilità grave o una compromissione, ne informa il Cliente, che la corregge entro il termine indicato in base al rischio. In caso di mancata correzione o di rischio immediato si applica l'art. 9.2.

16.4 Log e monitoraggio

DataMind registra e monitora eventi, metriche e accessi dell'Infrastruttura DataMind per sicurezza, gestione, assistenza e fatturazione, senza esaminare il contenuto dei Dati del Cliente. I log sono conservati per 12 mesi, salvo che servano più a lungo per accertare un Incidente di Sicurezza o per richieste dell'autorità. DataMind accede alle risorse del Cliente solo su sua richiesta, nei casi di urgenza dell'art. 9.2 o per obbligo di legge; gli accessi amministrativi sono registrati.

16.5 Verifiche

Su richiesta scritta, non più di una volta per Anno Contrattuale, DataMind risponde a un questionario di sicurezza ragionevole e fornisce le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto del presente articolo. Le verifiche relative ai dati personali, comprese le ispezioni, sono disciplinate dal DPA. Ulteriori verifiche in loco sono concordate per iscritto, con preavviso di almeno 30 giorni, a spese del Cliente, da parte di soggetti vincolati alla riservatezza e senza accesso a dati o sistemi di altri clienti.

Art. 17 · Riservatezza

17.1 Informazioni Riservate

Sono Informazioni Riservate le informazioni tecniche, commerciali, organizzative e di sicurezza, compresi prezzi, architetture, configurazioni, Credenziali e Dati del Cliente, comunicate da una parte all'altra o da questa conosciute in esecuzione del Contratto. Ciascuna parte le utilizza solo per eseguire il Contratto e le comunica solo a dipendenti, collaboratori, subfornitori e consulenti che ne hanno necessità e sono vincolati a obblighi di riservatezza equivalenti, rispondendo del loro operato.

17.2 Eccezioni

L'obbligo non riguarda le informazioni già note alla parte ricevente senza vincoli, divenute pubbliche senza sua colpa, ricevute lecitamente da terzi o sviluppate autonomamente. Se la comunicazione è imposta dalla legge o dall'autorità, la parte ricevente ne informa l'altra, se consentito, e comunica solo quanto richiesto.

17.3 Durata

L'obbligo dura per il Contratto e per 5 anni dalla sua cessazione; per Credenziali, informazioni di sicurezza, segreti commerciali e dati personali dura finché le informazioni conservano tale natura.



Art. 18 · Proprietà intellettuale e software di terzi

18.1 Diritti di DataMind

Software, pannelli, documentazione, procedure, configurazioni standard e marchi di DataMind o dei suoi licenzianti restano dei rispettivi titolari. Il Cliente riceve un diritto d'uso non esclusivo e non trasferibile, limitato alla durata del Contratto e alla fruizione dei Servizi.

18.2 Diritti del Cliente

Il Cliente conserva ogni diritto sui Dati del Cliente, sulle proprie applicazioni e sui propri materiali, e concede a DataMind, per la durata del Contratto e dei periodi degli artt. 13 e 14, i soli diritti necessari a ospitarli, copiarli per Backup e trasmetterli secondo il Contratto.

18.3 Licenze fornite da DataMind

Il software di terzi fornito da DataMind nell'ambito dei Servizi, come i sistemi operativi concessi in sublicenza, è utilizzabile solo con le risorse del Servizio e nel rispetto delle condizioni del licenziante per l'utente finale, che il Cliente accetta e che DataMind gli consegna prima dell'attivazione del Servizio. DataMind può comunicare al licenziante le informazioni richieste dal programma di licenza.

18.4 Software open source

Le componenti open source fornite con i Servizi sono regolate dalle rispettive licenze, che prevalgono, per quelle componenti, sulle presenti Condizioni in quanto incompatibili.

18.5 Suggerimenti e referenze

DataMind può utilizzare liberamente suggerimenti e osservazioni sui Servizi forniti dal Cliente, senza utilizzare Informazioni Riservate del Cliente. DataMind può citare il Cliente come referenza, con denominazione o logo, solo con il suo consenso scritto.

Art. 19 · Responsabilità

19.1 Principio

Ciascuna parte risponde dei danni causati dal proprio inadempimento imputabile, nei limiti degli artt. 1223 e 1225 c.c. e del presente articolo.

19.2 Cause non imputabili a DataMind

Salvo dolo o colpa grave di DataMind o dei suoi ausiliari, DataMind non risponde di danni derivanti da: (a) configurazioni, software, applicazioni, contenuti o Apparati del Cliente o di terzi da esso incaricati; (b) mancato aggiornamento o mancata protezione di sistemi di competenza del Cliente; (c) uso o compromissione di Credenziali non imputabile a DataMind; (d) uso dei Servizi in violazione del Contratto; (e) reti pubbliche, connettività e Componenti di Terzi al di fuori dell'Infrastruttura DataMind; (f) interventi eseguiti conformemente alle istruzioni del Cliente; (g) sospensioni e misure legittime ai sensi degli artt. 7 e 9; (h) attacchi informatici, compresi DDoS e ransomware, che non siano ragionevolmente prevenibili o contenibili con le misure che DataMind è tenuta ad adottare ai sensi del Contratto e del DPA.



19.3 Danni esclusi

Salvo dolo o colpa grave, DataMind non risponde di lucro cessante, perdita di ricavi, profitti, opportunità commerciali o avviamento, danni all'immagine, danni da interruzione dell'attività del Cliente e sanzioni irrogate al Cliente per violazioni di obblighi a suo carico.

19.4 Limite complessivo

Salvo dolo o colpa grave e salvo quanto previsto agli artt. 19.8 e 22.8, la responsabilità complessiva di DataMind per tutti gli eventi dannosi verificatisi in un Anno Contrattuale non può superare l'importo dei canoni ricorrenti, al netto di IVA, dell'energia elettrica riaddebitata e dei Crediti di Servizio, dovuti dal Cliente per il Servizio interessato nei 12 mesi precedenti il primo evento dannoso dell'Anno Contrattuale o, se il Servizio è attivo da meno di 12 mesi, pari a 12 volte il canone mensile medio del periodo trascorso.

19.5 Perdita e corruzione dei dati

In caso di perdita o corruzione dei Dati del Cliente imputabile a DataMind, DataMind esegue senza costi il Restore dall'ultima copia valida disponibile nel Backup acquistato e risponde, nei limiti dell'art. 19.4, dei costi ragionevoli e documentati di reinserimento dei dati a partire dalle copie del Cliente. Nella determinazione del danno si applica l'art. 1227 c.c., tenendo conto in particolare del Backup acquistato e delle copie indipendenti che il Cliente era tenuto a mantenere ai sensi dell'art. 12.5.

19.6 Crediti di Servizio

Il mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio Garantiti è regolato esclusivamente dall'art. 5.3. I Crediti di Servizio riconosciuti si imputano al risarcimento eventualmente dovuto per lo stesso evento.

19.7 Riservatezza e dati personali

Per i danni subiti dal Cliente a causa della violazione da parte di DataMind degli obblighi dell'art. 17, dell'art. 15 o del DPA, il limite dell'art. 19.4 è elevato al doppio, salvo dolo o colpa grave. Restano integralmente impregiudicati i diritti degli interessati e le responsabilità nei loro confronti ai sensi dell'art. 82 GDPR. I limiti previsti dal presente articolo operano esclusivamente nei rapporti interni tra DataMind e il Cliente e nella misura consentita dalla legge, fermo il diritto alla ripartizione interna della responsabilità e al regresso nei casi previsti dall'art. 82, paragrafo 5, GDPR.

19.8 Casi esclusi dai limiti

I limiti e le esclusioni del presente articolo non si applicano: (a) ai danni causati con dolo o colpa grave; (b) ai danni alla persona; (c) alle responsabilità che non possono essere limitate per legge; (d) agli obblighi di pagamento del Cliente; (e) agli obblighi di manleva del Cliente dell'art. 21.1; (f) alle responsabilità e ai rimedi che non possono essere esclusi o limitati ai sensi del Regolamento (UE) 2023/2854.

19.9 Segnalazione delle richieste di risarcimento

Il Cliente comunica per iscritto a DataMind le richieste di risarcimento senza ingiustificato ritardo e, ove ragionevolmente possibile, entro 12 mesi dalla conoscenza del fatto dannoso. La tardiva comunicazione rileva esclusivamente nella misura in cui abbia concretamente impedito o reso significativamente più difficile a DataMind l'accertamento del fatto, la conservazione delle prove o la limitazione del danno. Restano fermi i termini di prescrizione previsti dalla legge.



Art. 20 · Forza maggiore

20.1 Eventi

Nessuna parte risponde dell'inadempimento o del ritardo causato da eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, non prevedibili o i cui effetti non erano evitabili con la diligenza dovuta, come calamità naturali, incendi e allagamenti non originati da impianti della parte, guerre, terrorismo, sommosse, epidemie, provvedimenti dell'autorità, scioperi generali o di settore, interruzioni generalizzate della rete elettrica pubblica che si protraggano oltre l'autonomia dei sistemi di continuità previsti dall'art. 4.7, purché l'indisponibilità non derivi da guasto, insufficiente manutenzione o altra causa imputabile all'Infrastruttura DataMind e siano state regolarmente adottate le misure di continuità espressamente previste dal Contratto, guasti di reti di telecomunicazione di terzi al di fuori dell'Infrastruttura DataMind e attacchi informatici di portata tale da eccedere le misure adeguate allo stato dell'arte.

20.2 Obblighi della parte colpita

La parte colpita informa l'altra senza ritardo, adotta misure ragionevoli per limitarne gli effetti e riprende l'adempimento appena possibile. La forza maggiore non esonera il Cliente dal pagamento dei corrispettivi maturati e non esonera DataMind dall'attuare le misure di continuità e di Disaster Recovery previste dall'Offerta.

20.3 Durata prolungata

Se l'evento si protrae oltre 30 giorni si applica l'art. 11.6. I canoni ricorrenti non sono dovuti per il periodo in cui il Servizio non è stato erogato per un evento di forza maggiore superiore a 72 ore consecutive.

Art. 21 · Manleva

21.1 Manleva del Cliente

Il Cliente tiene indenne DataMind da pretese di terzi, sanzioni, danni e costi, comprese le spese legali ragionevoli, derivanti da: (a) Dati del Cliente o contenuti illeciti o lesivi di diritti di terzi; (b) violazione dell'art. 7.1 o dell'art. 6.8; (c) software privo di licenza installato dal Cliente o su sua richiesta; (d) danni a persone o cose causati dall'Apparato o dal personale e dai fornitori del Cliente durante l'accesso al datacenter; salvo che il pregiudizio sia imputabile a DataMind.

21.2 Manleva di DataMind

DataMind tiene indenne il Cliente da pretese di terzi fondate sulla violazione di diritti di proprietà intellettuale da parte di software o materiali propri di DataMind forniti con i Servizi, salvo che la pretesa derivi da modifiche, combinazioni o usi non autorizzati dal Contratto, nei limiti degli artt. 19.3, 19.4 e 19.8. Per il software di terzi si applicano le garanzie del licenziante.

21.3 Procedura

La parte manlevata comunica la pretesa senza ritardo, consente all'altra di assumerne la difesa e collabora ragionevolmente. Nessuna parte transige una pretesa riconoscendo una responsabilità dell'altra senza il suo consenso scritto.



Art. 22 · Condizioni specifiche della Colocation

22.1 Oggetto e natura

Con la Colocation DataMind mette a disposizione lo spazio rack, la Potenza Impegnata con continuità su UPS nei limiti dell'art. 4.7, la connettività e gli altri servizi indicati nell'Offerta, e mantiene le misure di sicurezza fisica del datacenter. La Colocation non comporta la locazione di immobili o di porzioni di essi, né l'assunzione da parte di DataMind della gestione, configurazione, manutenzione o custodia del contenuto dell'Apparato, salvo servizi indicati nell'Offerta.

22.2 Proprietà e rischio

L'Apparato resta di proprietà del Cliente o del terzo che ne ha la titolarità; il Cliente garantisce di averne la disponibilità e informa DataMind se l'Apparato è di terzi. All'installazione e a ogni variazione le parti sottoscrivono un verbale che indica marca, modello, numero di serie, posizione e stato apparente dell'Apparato. Il rischio di perimento e deterioramento dell'Apparato resta a carico del Cliente, salvo quanto previsto all'art. 22.8.

22.3 Requisiti e Apparati pericolosi

L'Apparato deve essere conforme alle norme di sicurezza applicabili, dotato di marcatura CE, installabile nel rack con i propri accessori e compatibile con i requisiti tecnici comunicati da DataMind, anche per peso, flusso d'aria e alimentazione. Batterie, UPS e materiali pericolosi richiedono il consenso scritto di DataMind. DataMind può rifiutare l'installazione di un Apparato non conforme e, se un Apparato presenta segni di pericolo come surriscaldamento, fumo, anomalie elettriche o disturbi agli impianti, può scollegarlo immediatamente per la sola durata necessaria, informando subito il Cliente. I costi degli interventi resi necessari da difetti dell'Apparato sono a carico del Cliente.

22.4 Assicurazione

DataMind non assicura gli Apparati. Il Cliente assicura l'Apparato contro danni, furto e incendio e mantiene un'assicurazione di responsabilità civile per i danni causati dall'Apparato e dal proprio personale. Le coperture hanno massimali adeguati al valore degli Apparati e ai rischi; su richiesta di DataMind, il Cliente ne consegna copia del certificato.

22.5 Potenza ed energia elettrica

L'Apparato non può assorbire più della Potenza Impegnata, misurata sulla presa assegnata come potenza media su intervalli di 15 minuti registrata dai sistemi di monitoraggio di DataMind; i picchi di durata inferiore non costituiscono superamento. In caso di superamento DataMind invita il Cliente a rientrare entro 5 Giorni Lavorativi o a richiedere un aumento, soggetto a disponibilità e ai corrispettivi indicati da DataMind. Se il superamento crea un rischio per gli impianti o per altri clienti, DataMind può limitare o scollegare l'alimentazione dell'Apparato senza preavviso, per il tempo necessario. Il consumo di energia è rilevato dalla presa con misuratore e riaddebitato con la periodicità indicata nell'Offerta al costo medio unitario sostenuto da DataMind nel periodo, risultante dalle fatture del fornitore di energia relative al contatore dedicato del datacenter e comprensivo di oneri di sistema, accise e altri oneri di legge, IVA esclusa, senza alcun ricarico. Il Cliente può chiedere le letture e il calcolo. Se il misuratore risulta guasto, il consumo del periodo è determinato sulla media dei periodi precedenti.

22.6 Accesso al datacenter

L'accesso fisico è consentito, su appuntamento richiesto con almeno 1 Giorno Lavorativo di anticipo, alle sole persone indicate per iscritto dal referente del Cliente, identificate con documento valido, accompagnate da personale DataMind e registrate. Gli accessi urgenti fuori dall'Orario di Assistenza sono concordati caso per caso e addebitati alle tariffe dell'Offerta. Le persone autorizzate rispettano il regolamento di accesso e le istruzioni di sicurezza consegnate da DataMind, che fornisce le informazioni sui rischi presenti nel datacenter; il Cliente garantisce che il proprio personale e



i propri fornitori siano formati e dotati dei dispositivi necessari. È vietato fotografare o intervenire su apparati di altri clienti e sugli impianti. DataMind può negare l'accesso o allontanare chi non è identificato o non rispetta tali regole. La revoca di un'autorizzazione è efficace dal suo ricevimento.

22.7 Remote Hands

Le Remote Hands sono richieste dai referenti del Cliente tramite i canali dell'art. 5.5, con istruzioni scritte e precise. DataMind può rifiutare istruzioni non chiare, pericolose o contrarie alla legge. Sono attività tipiche l'accensione, lo spegnimento e il riavvio, la verifica visiva di spie e cavi, la sostituzione di componenti forniti dal Cliente e l'etichettatura. Le Remote Hands non comprendono accessi logici all'Apparato, salvo quanto previsto all'art. 15.3. Sono addebitate alle tariffe e con i minimi dell'Offerta; i tempi di esecuzione sono Obiettivi di Servizio. DataMind riceve le spedizioni di parti destinate all'Apparato verificando solo l'integrità esterna degli imballi.

22.8 Responsabilità per l'Apparato

DataMind non risponde di guasti, malfunzionamenti, usura, difetti o incompatibilità dell'Apparato, né degli effetti di operazioni eseguite correttamente secondo le istruzioni del Cliente, come la mancata riaccensione dopo un riavvio richiesto. DataMind risponde invece dei danni materiali causati all'Apparato per colpa del proprio personale o dei propri ausiliari durante attività fisiche sull'Apparato o sul rack, oppure per guasti di impianti dell'Infrastruttura DataMind imputabili a DataMind. In tal caso DataMind rimborsa il costo della riparazione o, se questa non è possibile o economicamente conveniente, il valore corrente di mercato dell'Apparato al momento del danno. Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità è limitata a € 10.000,00 per evento e a € 20.000,00 per Anno Contrattuale e, in ogni caso, al valore dichiarato dell'Apparato ai sensi dell'art. 22.11; tali importi sostituiscono, per i danni materiali all'Apparato, il limite dell'art. 19.4 e non concorrono al suo calcolo. Il risarcimento esclude la perdita dei dati contenuti nell'Apparato e i danni dell'art. 19.3. Il Cliente comunica il danno per iscritto entro 10 Giorni Lavorativi da quando ne ha avuto conoscenza. La comunicazione tardiva non comporta decadenza, salvo nella misura in cui il ritardo abbia reso oggettivamente impossibile o significativamente più difficile accertare la causa o l'entità del danno.

22.9 Mancato pagamento

Nella sospensione dell'art. 9.1 DataMind può sospendere la connettività dell'Apparato e le Remote Hands, ma non interrompe l'alimentazione, salvo per ragioni di sicurezza. DataMind non trattiene l'Apparato a garanzia del credito: il Cliente può ritirarlo su appuntamento anche in pendenza di importi scaduti, fermo il diritto di DataMind di recuperarli.

22.10 Ritiro dell'Apparato

Entro 30 giorni dalla cessazione della Colocation il Cliente ritira l'Apparato su appuntamento, a proprie spese, e libera lo spazio da cavi e accessori propri. Decorso il termine, DataMind invia una diffida via PEC assegnando ulteriori 15 giorni. Se l'Apparato non è ritirato: (a) DataMind può scollegarlo, rimuoverlo dal rack e custodirlo in un locale protetto, redigendo un verbale; (b) il Cliente deve la rimozione, addebitata alle tariffe Remote Hands dell'Offerta per il tempo impiegato, e, dal giorno successivo alla scadenza della diffida fino al ritiro, un corrispettivo di custodia di € 2,00 al giorno per ciascun Apparato, con un minimo di € 30,00; (c) DataMind risponde dell'Apparato solo per dolo o colpa grave; (d) decorsi 6 mesi dalla scadenza della diffida DataMind può avvalersi, ricorrendone i presupposti e nel rispetto delle procedure di legge, dei rimedi degli artt. 1210 e seguenti c.c. I supporti di memoria dell'Apparato non sono in alcun caso consultati.

22.11 Valore dichiarato e assicurazione dell'Apparato

Il Cliente dichiara nel verbale di consegna il valore di ciascun Apparato; in mancanza di dichiarazione il risarcimento dell'art. 22.8 non può superare € 10.000,00 per Apparato. Per tutta la durata della Colocation il Cliente mantiene sui propri Apparati una copertura assicurativa contro i rischi di danneggiamento, distruzione e furto, per un valore almeno



pari a quello dichiarato, e ottiene dal proprio assicuratore la rinuncia alla rivalsa nei confronti di DataMind, salvo il caso di dolo o colpa grave. Su richiesta il Cliente ne esibisce evidenza. Il presente articolo non limita la responsabilità di DataMind per dolo o colpa grave.

Art. 23 · Comunicazioni

23.1 Recapiti di DataMind

Le comunicazioni a DataMind sono inviate a: PEC amministrazione@pec.datamindsrl.it; email amministrativa info@datamindsrl.it; assistenza tecnica support@datamindsrl.it; sede in Via delle Mondariso, 3, 28100 Novara (NO). Le comunicazioni al Cliente sono inviate ai recapiti e ai referenti indicati nell'Offerta o successivamente comunicati.

23.2 Comunicazioni formali

Diffide, recesso, risoluzione, richieste di Switching, contestazioni di fatture, richieste di risarcimento e comunicazioni di modifica ai sensi dell'art. 10 sono effettuate via PEC o con raccomandata con avviso di ricevimento. La PEC si considera ricevuta alla data della ricevuta di consegna.

23.3 Disdetta

La disdetta dell'art. 3.4 può essere inviata via PEC o via email a info@datamindsrl.it. DataMind conferma per iscritto la ricezione della disdetta inviata via email entro 3 Giorni Lavorativi; in mancanza di conferma, il Cliente la ripete via PEC. La disdetta email si considera ricevuta alla data di invio se DataMind ne conferma la ricezione.

23.4 Comunicazioni operative

Avvisi di manutenzione, sicurezza, consumi, abusi e assistenza sono inviati via email, ticket o telefono ai referenti del Cliente. Le comunicazioni inviate agli ultimi recapiti comunicati dal Cliente si considerano ricevute, salvo mancata consegna segnalata dal sistema. Le variazioni di recapito sono efficaci dopo 3 Giorni Lavorativi dalla ricezione.

Art. 24 · Disposizioni generali

24.1 Cessione e cambio di controllo

Il Cliente non può cedere il Contratto né singoli diritti o obblighi senza il consenso scritto di DataMind, che non lo nega senza giustificato motivo. Il Cliente acconsente fin d'ora, ai sensi dell'art. 1407 c.c., alla cessione del Contratto da parte di DataMind nell'ambito di cessione o conferimento d'azienda o di ramo d'azienda, fusione o scissione, con effetto dalla notifica; se il cessionario non garantisce le Caratteristiche Essenziali, il Cliente può recedere senza Corrispettivo di Recesso entro 60 giorni dalla notifica. Il Cliente comunica entro 30 giorni i mutamenti del proprio controllo; resta fermo l'art. 6.8.

24.2 Intero accordo e forma delle modifiche

Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa sul medesimo oggetto. Salvo l'art. 10, le modifiche richiedono la forma scritta e la sottoscrizione di entrambe le parti.

24.3 Nullità parziale e tolleranza

La nullità o inefficacia di una clausola non si estende alle altre, salvo quanto previsto dall'art. 1419 c.c.; le parti negoziano in buona fede una clausola valida di effetto equivalente. La tolleranza di un inadempimento non costituisce rinuncia ai relativi diritti.



24.4 Sopravvivenza

Dopo la cessazione restano efficaci gli artt. 8, 11.7, 12.6, 13, 14, 15, 17, 19, 21, 22.10, 23, 24 e 25 e ogni altra clausola che per sua natura deve sopravvivere.

24.5 Autonomia delle parti e spese

Le parti agiscono come contraenti indipendenti. Il Contratto non attribuisce diritti a terzi. Le eventuali spese di registrazione, dovuta solo in caso d'uso, sono a carico della parte che vi dà causa.

Art. 25 · Legge applicabile, controversie e foro

25.1 Legge applicabile e composizione

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Prima di agire in giudizio, salvo per procedimenti monitori e cautelari, la parte interessata invita l'altra per iscritto a un incontro tra i referenti, che si svolge entro 15 giorni; l'invito non sospende i termini di decadenza e prescrizione. Resta fermo l'esperimento della mediazione nei casi in cui è condizione di procedibilità ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

25.2 Foro competente

Per ogni controversia relativa al Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Novara. DataMind può agire anche, in via monitoria o cautelare, davanti al giudice competente per la sede del Cliente.

Art. 26 · Revisioni, pubblicazione e lingua

26.1 Revisioni

Le presenti Condizioni sono identificate da una lettera di revisione e dalla data di aggiornamento, indicate su ogni pagina e nel registro delle revisioni in fondo al documento. La revisione in vigore è pubblicata all'indirizzo www.datamindsrl.it/condizioni-general.pdf.

26.2 Revisione applicabile

Al Contratto si applica la revisione richiamata nell'Offerta e consegnata al Cliente con essa, prima della sottoscrizione, su supporto durevole che ne consente la conservazione e la riproduzione. Le revisioni successive si applicano al Contratto solo con le modalità dell'art. 10; la pubblicazione di una nuova revisione non costituisce di per sé comunicazione di modifica.

26.3 Conservazione

DataMind conserva tutte le revisioni pubblicate e ne consegna copia al Cliente che la richiede.

26.4 Lingua

Le presenti Condizioni sono redatte in lingua italiana. Eventuali traduzioni sono fornite a titolo informativo; in caso di divergenza prevale il testo in lingua italiana.

**REGISTRO DELLE REVISIONI**

REV.	DATA	TIPO	SINTESI
A	15/09/2026	prima emissione	Prima emissione delle Condizioni Generali
B	16/09/2026	sostanziale	Efficacia del recesso indipendente dal pagamento del Corrispettivo (art. 11.2); limite autonomo, valore dichiarato e assicurazione degli Apparati in Colocation (artt. 22.8 e 22.11); termini di cancellazione dei dati distinti per sistemi di produzione e copie di Backup (artt. 12.6, 13.9 e 14.3); riserve del Data Act (artt. 10.4, 13.1 e 19.8); conferma e riscontro delle segnalazioni (art. 7.6); revisione dell'Allegato A

Ultimo aggiornamento: 16 settembre 2026 (rev. B).

**ALLEGATO A****Approvazione specifica ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice civile**

Il Cliente dichiara di aver letto le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi DataMind, nella revisione indicata in testata e nel registro delle revisioni, e di approvare specificamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole:

art. 3.3 (termine di attivazione non essenziale e rimedio per il ritardo); art. 3.4 (durata e rinnovo tacito); art. 4.3 (limitazione temporanea delle risorse); art. 4.7 (continuità elettrica nei limiti dell'autonomia degli UPS); art. 5.1 (valore di Obiettivo di Servizio dei livelli non garantiti); art. 5.3 (Crediti di Servizio come rimedio esclusivo e termine di decadenza per richiederli); art. 5.4 (manutenzione con interruzione del Servizio); art. 5.7 (limiti della reperibilità); art. 6.2 (attribuzione al Cliente delle operazioni eseguite con Credenziali); art. 6.5 (obblighi ulteriori non assunti); art. 7.3 (indirizzi IP e costi di rimozione dalle liste di blocco); artt. 7.4 e 7.5 (misure di mitigazione e disabilitazione di risorse); art. 8.6 (divieto di compensazione); art. 8.7 (pagamento anticipato); art. 9 (sospensione dei Servizi); art. 10 (modifiche dei Servizi, dei prezzi e delle Condizioni); art. 11.2 (recesso anticipato, Corrispettivo di Recesso e decadenza di sconti e omaggi); art. 11.3 (recesso di DataMind); art. 11.4 (clausola risolutiva espressa); art. 12.4 (limiti del Restore); art. 12.5 (responsabilità del Cliente per copie indipendenti); art. 16.4 (accesso di DataMind alle risorse del Cliente); artt. 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.6 e 19.7 (eventi non imputabili a DataMind, esclusioni e limitazioni della responsabilità, perdita e corruzione dei dati, Crediti di Servizio e limite applicabile a riservatezza e dati personali); art. 20 (forza maggiore); art. 21.1 (manleva del Cliente); art. 22.3 (scollegamento di Apparati pericolosi); art. 22.5 (limitazione dell'alimentazione); art. 22.8 (responsabilità e limiti di importo per i danni materiali all'Apparato); art. 22.9 (sospensione della connettività); art. 22.10 (rimozione, custodia e responsabilità per l'Apparato non ritirato); art. 22.11 (valore dichiarato, obbligo di assicurazione e rinuncia alla rivalsa); art. 24.1 (consenso preventivo alla cessione da parte di DataMind); art. 25.2 (foro esclusivo di Novara).

Per accettazione delle Condizioni Generali e approvazione specifica dell'Allegato A_____
LUOGO E DATA_____
CLIENTE · RAGIONE SOCIALE E PARTITA IVA_____
TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI
GENERALI_____
TIMBRO E FIRMA SEPARATA PER APPROVAZIONE SPECIFICA
EX ARTT. 1341-1342 C.C.