

MICSO srl – Via Tiburtina 318 - 65128 Pescara – Tel./fax 08554105 – 4315192 – Url: <http://www.micso.net> - e-mail [info@micso.it](mailto:info@micso.it)**Dati del Cliente**

Nome e cognome/Ditta o ragione sociale \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ Partita IVA \_\_\_\_\_

**Indirizzo o Sede legale**Via/Piazza \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ **E.Mail (per invio Fatture)** \_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

**Persona di riferimento**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ E.Mail \_\_\_\_\_

Tel.da contattare \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

**Dati per la fatturazione (Indicare IDEM se uguali ai dati precedenti)**

Ditta o ragione sociale \_\_\_\_\_

Via/Piazza \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

**Pacchetti di servizi FortiKup**

(Selezionare il servizio desiderato apponendo una X)

X	Tipo Servizio	Spazio	Costo Servizio	Clients		Costo Servizio
	Fortikup 5	5 Gb	€ 7,50/mese	Postazioni Client aggiuntive	N° ____	€ 5,00/mese/cad.
	FortiKup 10	10 Gb	€ 10,00/mese	Spazio aggiuntivo (Gb)	N° ____	€ 0,50/gb mese
	FortiKup 20	20 Gb	€ 15,00/mese			
	FortiKup 50	50 Gb	€ 30,00/mese			
	FotiKup 100	100 Gb	€ 55,00/mese			
	FotiKup 200	200 Gb	€ 105,00/mese			
	FortiKup _____	_____	_____			

**Modalità di fatturazione / Tipo di pagamento\***

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pagam. annuale anticipato con carta di credito (sconto 5%)      | <input type="checkbox"/> Pagamento bimestrale anticipato con carta di credito   |
| <input type="checkbox"/> Pagamento annuale anticipato via RID (sconto 5%)                | <input type="checkbox"/> Pagamento trimestrale anticipato via RID               |
| <input type="checkbox"/> Pagamento annuale anticipato via bollettino postale (sconto 5%) | <input type="checkbox"/> Pagamento bimestrale anticipato via bollettino postale |
| <input type="checkbox"/> Pagamento annuale anticipato con bonifico (sconto 5%)           |   |





## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. MICSO S.r.l. (di seguito "MICSO") fornirà al Cliente (di seguito "Cliente") un servizio di Backup remoto (di seguito "Servizio"), meglio specificato nella relativa Scheda Tecnica di Adesione al Servizio allegata alle presenti Condizioni Generali che unitamente a tutti gli altri allegati, costituiscono il presente contratto (di seguito "Contratto") di fornitura del Servizio. 1.2. MICSO fornirà il Servizio al Cliente in conformità alla normativa nazionale, comunitaria ed internazionale.

### 2. RAPPORTO CONTRATTUALE CLIENTE - MICSO

2.1. Le presenti Condizioni Generali saranno applicabili al rapporto contrattuale instaurato tra il Cliente e MICSO unitamente alle condizioni tecnico - economiche di erogazione del Servizio contenute nella Descrizione del Servizio e nella Scheda Tecnica di Adesione al Servizio.

### 3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Il contratto si perfeziona nel momento in cui MICSO attiva il Servizio. 3.2. Le specifiche modalità di prestazione del Servizio e le correlate caratteristiche sono contenute nella Scheda Tecnica di Adesione al Servizio. 3.3. Resta inteso che sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e la rete MICSO, a meno che tali apparati non siano stati forniti (in comodato, noleggio o vendita) da MICSO.

### 4. FACOLTÀ DI SUBAFFIDAMENTO

Ferma restando la responsabilità diretta di MICSO nei confronti del Cliente per lo svolgimento delle prestazioni previste dal Contratto, resta inteso che MICSO potrà avvalersi di Terzi da essa selezionati, provvedendo in tal caso a tutti gli adempimenti previsti dalle normative vigenti.

### 5. VARIAZIONI DEL SERVIZIO RELATIVE ALLA RETE DEL CLIENTE

5.1. MICSO si riserva il diritto di modificare le caratteristiche del Servizio ovvero di alcune componenti dello stesso, informando tempestivamente e per iscritto il Cliente. 5.2. Il Cliente si impegna a concordare preventivamente con MICSO qualsiasi variazione afferente alla propria rete che possa avere impatto - direttamente o indirettamente - sul Servizio.

### 6. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE D'USO

Laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di software, di pacchetti e /o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso), nonché i contenuti dei canali tematici i correlati diritti di proprietà intellettuale, nonché i contenuti dei canali tematici, resteranno di esclusiva titolarità di MICSO ovvero dei suoi subfornitori. Il Cliente non potrà (a patto di esplicita autorizzazione da parte di MICSO): riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici; cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi; consentire l'utilizzo da parte di terzi.

### 7. VARIAZIONI E COMUNICAZIONI

7.1. MICSO, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali. 7.2. Le comunicazioni di MICSO al Cliente saranno effettuate per iscritto congiuntamente alle fatture. Esse potranno essere altresì effettuate attraverso comunicazione scritta separata, ovvero via telefax, o mediante documento informatico e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. 7.3. Se l'ipotesi prevista al punto 7.1 comporterà un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, MICSO provvederà a comunicarlo al Cliente almeno 30 giorni prima dell'efficacia dell'aumento. In questo caso il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti nelle presenti Condizioni Generali. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. 7.5. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare a MICSO ogni variazione dei propri dati identificativi ed in particolar modo quelli necessari per la fatturazione.

### 8. ONERI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga a:

non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messo a disposizione da MICSO; non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; assumersi ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dello spazio disco sul server messo a disposizione da MICSO, in particolare relativamente alle eventuali pretese avanzate a qualunque titolo da terzi; nel caso di recesso antecedente alla data di attivazione del Servizio, il Cliente dovrà comunque corrispondere a MICSO i costi fino a quel momento sostenuti da quest'ultima per l'attivazione del Servizio stesso.

8.1. Il Cliente è totalmente responsabile dei dati che trasferirà sui server MICSO e accetta, con il presente accordo di esentare MICSO da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è altresì responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti da MICSO.

### 9. INDIRIZZI IP

9.1. Ove previsto nel Servizio, MICSO assegnerà al Cliente uno o più indirizzi IP. 9.2. MICSO rimarrà comunque titolare degli indirizzi IP assegnati e potrà riassegnare gli stessi, laddove il Cliente non li utilizzi, ovvero sia cessato il rapporto contrattuale.

### 10. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI

10.1. Il Cliente corrisponderà a MICSO il corrispettivo riferito ai prezzi ed ai canoni per i Servizi forniti secondo quanto definito nei Pacchetti di servizi e nelle relative Schede Tecniche di Adesione al Servizio. 10.2. Le fatture di MICSO saranno emesse secondo la frequenza indicata nella Richiesta di Prestazione del Servizio e saranno inviate al Cliente in formato elettronico sulla E-Mail indicata nel presente contratto o su altra da Lui comunicata a MICSO. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e nei termini definiti in fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA e le eventuali tasse e imposte dovute. 10.3. Il pagamento delle fatture emesse da MICSO dovrà essere effettuato per l'intero importo. 10.4. Il Cliente potrà attivare, in caso di contestazione del corrispettivo fatturato, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 11. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata. 10.5. In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, una indennità di mora corrispondente agli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 2 (due) punti. L'ammontare dell'indennità di mora applicata sarà dettagliato da MICSO nelle fatture inviate al Cliente. 10.6. MICSO si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi e di recedere dal contratto in caso di ritardo dei pagamenti da parte del Cliente. In caso di ritardo di pagamenti superiore a 30 giorni dalla sospensione dei Servizi, MICSO si riserva la facoltà di recedere dal Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

### 11. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI - RECLAMI SULLA FATTURAZIONE - RICHIESTE DI RIMBORSO

11.1. Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi, richieste di chiarimenti, suggerimenti, MICSO rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti (Customer Care), i cui riferimenti sono indicati nella documentazione allegata. 11.2. Eventuali reclami anche relativi alla fatturazione, dovranno comunque essere comunicati a MICSO - Servizio Assistenza Clienti, per posta, mediante raccomandata A/R (MICSO via Tiburtina, 318 - 65118 PESCARA). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a MICSO entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura. 11.3. MICSO fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presentino particolare complessità, MICSO entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta. 11.4. Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi qualora non risolti entro 45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a MICSO con lettera raccomandata A/R (MICSO via Tiburtina, 318 - 65128 PESCARA) o via Posta Elettronica e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di MICSO. 11.5. Per i reclami relativi alla fatturazione MICSO, ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso. 11.6. Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o della richiesta del rimborso insoddisfacente, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da MICSO ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalle presenti Condizioni Generali.

## 12. DURATA - RECESSO

12.1. Fatto salvo quanto disposto nell'Offerta, il Contratto avrà a durata di 12 mesi dalla data di attivazione del Servizio da parte di MICS0 e, alla scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi. 12.2. Entrambe le parti potranno recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A/R (MICS0 via Tiburtina, 318 - 65128 PESCARA) almeno 60 giorni prima della scadenza, salvo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere a MICS0 gli importi dovuti per l'utilizzo del Servizio fino al momento del recesso e tutti i costi sostenuti da MICS0 fino alla originale scadenza del contratto (e provvedere alla restituzione delle eventuali apparecchiature fornite da MICS0). Il Cliente (ad esclusione di quelli considerati consumatori ai sensi dell'art.1469 bis codice civile) non potrà, comunque, recedere prima della scadenza del primo anno di erogazione del servizio.

## 13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

MICS0 potrà risolvere il presente Contratto con effetto immediato, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di raccomandata A/R., nei seguenti casi in cui: il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto; il Cliente sia assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente; il Cliente cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale; il Cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione; il Cliente non abbia effettuato il pagamento delle fatture e il Cliente abbia fatto o consentito un uso improprio dei Servizi o comunque contrario alle norme di legge.

## 14. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

14.1. MICS0, salvo quanto previsto dall'articolo 1229 C.C., non sarà responsabile verso il Cliente e/o terzi per guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: caso fortuito o forza maggiore; manomissione o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature necessarie per la fornitura del Servizio, effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da MICS0; errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzioni incendi e infortunistica); cattivo funzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente; interruzione totale o parziale del Servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni; interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni. 14.2 MICS0 non sarà ritenuta responsabile di degni o disservizi legati alla qualità della connessione ad Internet del Cliente e ad eventuali disservizi relativi alla rete Internet in generale. 14.3. MICS0 non sarà responsabile verso il Cliente, soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o terzi, per danni diretti, indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. 14.4. Il Cliente dovrà informare tempestivamente MICS0 circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, dei quali il Cliente venisse a conoscenza, nonché di ogni sospensione e/o interruzione totale o parziale, dei Servizi di accesso locale forniti da altro operatore di telecomunicazioni. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che MICS0 dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione. 14.5. Il Cliente è responsabile nei casi di utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, di manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da MICS0 e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio. Pertanto il Cliente terrà indenne MICS0 da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di MICS0. Il Cliente sarà quindi responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, MICS0 potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il Servizio qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge. 14.6. MICS0 non sarà responsabile verso il Cliente per eventuali costi derivanti dalla connessione Internet utilizzata dal Cliente. A titolo esemplificativo, si fa riferimento a tutte le connessioni Internet a consumo, a traffico, a tempo o quant'altro legato a servizi "pay per use". MICS0 non sarà altresì responsabile in merito ai costi, in generale, della connessione Internet che il Cliente utilizza per collegarsi al sito di backup remoto.

## 15. USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO

15.1. Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti o siano contrari all'ordine pubblico. 15.2. Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo dei Servizi a soggetti da lui non espressamente autorizzati e comunque di non consentire a terzi di utilizzare i Servizi ai fini di cui sopra.

## 16. FORZA MAGGIORE

Ai sensi delle presenti Condizioni Generali, il concetto di forza maggiore include ogni fatto, impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque al di fuori della sfera di controllo di MICS0, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che determini il mancato totale o parziale adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

## 17. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

In caso di controversia tra MICS0 ed il Cliente varranno le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesche stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In particolare, non potrà proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

## 18. RISERVATEZZA

18.1. MICS0 ed il Cliente si impegnano, per le informazioni che saranno di volta in volta definite come "confidenziali" ad utilizzarle esclusivamente per consentire l'esatto adempimento del presente Contratto, rivelarle a terzi unicamente a seguito di preventivo consenso scritto dell'altra parte, garantire che ai terzi ai quali dovessero essere rivelate sottoscrivano apposito accordo di riservatezza nei termini del presente articolo. 18.2. Quanto previsto nel comma che precede non troverà applicazione rispetto a qualsiasi informazione confidenziale che: sia o sia divenuta di dominio pubblico per un motivo diverso dalla violazione delle disposizioni del comma che precede, sia o sia stata autonomamente appresa, sia rivelata per obblighi di legge o per ordine di competente Autorità Giudiziaria o competente Autorità Regolamentare. 18.3. L'accesso al Servizio è consentito mediante un codice identificativo cliente (Username) ed una parola chiave (Password). L'Utente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log) mantenuto da MICS0 e MICS0 adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza di tale registro. Il registro dei collegamenti potrà essere esibito solo all'Autorità Giudiziaria, dietro esplicita richiesta.

## 19. DISPOSIZIONI VARIE

19.1. Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Nel caso in cui una o più disposizioni contenute nel Contratto fossero ritenute dall'Autorità Giudiziaria, o da altra autorità competente, invalide, nulle, o comunque inefficaci, le rimanenti disposizioni del Contratto resteranno in vigore, valide ed efficaci. 19.2. Ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto dovrà essere effettuata in forma scritta.

## 20. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente Contratto è regolato, e deve essere interpretato, secondo la legge italiana. MICS0 ed il Cliente convengono, di comune accordo, di devolvere qualsivoglia eventuale controversia in sede giurisdizionale alla competenza del Foro di Pescara.



## Scheda tecnica del servizio MICSO FortiKup e Service Level Agreement

### 1. DESCRIZIONE

La parte fondamentale del servizio è la fornitura di un servizio di backup remoto con cui il Cliente può effettuare il backup dei propri dati. Il centro di backup remoto sarà situato all'interno di una Server Farm sicura dotata di tutti gli standard qualitativi, incluso il backup, la ridondanza di alimentazione, climatizzazione, 24 ore di monitoraggio, controllo accesso ai locali. I dati del Cliente risiederanno su uno o più server di backup "primari", all'interno della Server Farm principale e su altrettanti server di backup "secondari" situati in una Server Farm secondaria, dotata anch'essa di tutti i requisiti di sicurezza necessari. Per fornire un ulteriore livello di protezione, i dati memorizzati sul server di backup primario saranno replicati in tempo reale sul server di backup secondario, localizzato in una differente Server Farm. Nel caso in cui il primo server di backup dovesse avere delle anomalie o non è disponibile per un qualsiasi motivo, vi è sempre un server secondario di backup disponibile a prendere il ruolo primario del server.

### 2. MODALITA' OPERATIVA

MICSO fornirà al Cliente il Software applicativo "MICSO FortiKup" che deve essere installato sui computer che dovranno effettuare il backup remoto. Dopo che il software applicativo è stato configurato correttamente, se verrà attivata la funzione di pianificazione, "MICSO FortiKup" effettuerà in automatico i backup sui server di MICSO.

### 3. REPORTING

Per ogni processo di backup, verrà inviato al Cliente, via Mail, un report con l'elenco dettagliato di tutti i file che sono stati trattati nell'ambito del processo di backup. Questo report mostra tutti gli eventuali errori impreveduti incontrati durante l'operazione di backup. Se qualche errore è stato rilevato, il Cliente sarà così informato tempestivamente e potrà, di conseguenza, correggere le eventuali anomalie. Inoltre, se un backup non è stato eseguito, in relazione ai tempi impostati dal Cliente, anche in questo caso verrà inviata una comunicazione via e-mail per segnalare il problema.

### 4. CONNETTIVITA'

La Server Farm di MICSO, dove avverranno le copie di Backup è collegata alla rete Internet attraverso linee in fibra ottica con capacità di banda pressoché illimitate. Per garantire la continuità del servizio, sono inoltre presenti altri collegamenti di Backup su altra tecnologia (rame). Le varie connessioni sono regolate da meccanismi di bilanciamento (BGP) che ne assicurano l'entrata in funzione senza intervento umano.

### 5. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

Il livello minimo, considerato accettabile, di UpTime è del 95%, come determinato dalla seguente formula:

$$\text{Uptime Ratio} = (\text{Tempo totale} - \text{Lost Time}) / \text{Tempo totale} \times 100\%$$

Dove :

Tempo totale = numero totale di ore in un mese

Lost Time = numero totale di ore in un mese in cui le apparecchiature all'interno del centro di backup remoto non sono disponibili.

Se l'uptime scende al di sotto del 95%, per ogni ora cumulativa o frazione di essa, a richiesta del Cliente, verrà effettuato un accredito sotto forma di estensione del periodo contrattuale, del numero stesso di ore "Lost Time" cumulate.

### 6. SOLUZIONE DEI PROBLEMI

La seguente tabella mostra le linee guida per la risoluzione dei problemi con l'inquadramento degli stessi a vari livelli di priorità. Quando dovesse insorgere un problema, MICSO garantisce la soluzione entro le linee guida esposte di seguito.

Livello di Priorità	Descrizione	Tempi di soluzione
1	Problemi totali al servizio	Entro 24h
2	Inconvenienti maggiori	1 - 3 giorni
3	Inconvenienti minori	1 - 7 giorni
4	Personalizzazioni	In funzione della richiesta