



WWW.KARAL.GREEN

# **CONTRATTO**

## **PER LA FORNITURA DI SERVIZI**

**Versione 7 del 01/04/2026**

**Contratto n. \_\_\_\_\_**



WWW.KARAL.GREEN  
**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**  
tra

KaralGreen S.r.l. con sede legale in Piazzetta Umberto Giordano, 2, 20122, Milano (MI) P. Iva 13273860968 in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante Francesco Russo, munito dei giusti poteri (di seguito chiamata "**KaralGreen**" o "**Fornitore**")

e

\_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ REA n. \_\_\_\_\_, codice fiscale e partita iva \_\_\_\_\_, in persona di \_\_\_\_\_, nella sua qualità di \_\_\_\_\_ munito dei giusti poteri ("\_\_\_\_\_ " ovvero "**Cliente**")

(di seguito anche, singolarmente, la "**Parte**" o, congiuntamente, le "**Parti**".)

### **PREMESSE**

- a) Il Cliente accetta le presenti condizioni generali e i suoi allegati ("**Contratto**" o "**Accordo**") per usufruire dei servizi erogati da KaralGreen
- b) KaralGreen mette a disposizione del Cliente, all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali opera, una suite di servizi descritti negli allegati al presente Contratto (i "**Servizi**" o singolarmente il "**Servizio**"). I Servizi sono dettagliati con le relative caratteristiche tecniche e prestazioni nelle specifiche schede di prodotto ("**Scheda Tecnica**"), disponibili sul sito internet [www.karalgreen.net](http://www.karalgreen.net) e parte integrante del presente Accordo.
- c) Il Cliente richiederà a KaralGreen i Servizi prescelti che verranno contrattualizzati di volta in volta sulla base di specifici ordini di acquisto ("**Moduli d'Ordine/o**")
- d) Eventuali servizi che KaralGreen potrà rilasciare al Cliente, che non rientrano tra quelli descritti negli allegati, saranno oggetto di studi di fattibilità ad hoc
- e) KaralGreen rilascerà al Cliente i Servizi individuati e descritti nei singoli Moduli d'Ordine sottoscritti con il Cliente, alle modalità e condizioni riportate nei Moduli d'Ordine e nel presente Accordo
- f) Le presenti condizioni generali e le eventuali condizioni aggiuntive del Servizio richiesto dal Cliente si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, completando la procedura indicata nel sito [www.karalgreen.net](http://www.karalgreen.net), procede selezionando l'opzione "Accetta" e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza dopo aver firmato un Modulo d'Ordine. Nel caso in cui i dati personali obbligatori forniti dal Cliente risultassero, anche da un controllo successivo, errati, non completi o non esistenti, KaralGreen si riserva la facoltà di non attivare, di sospendere o di terminare il Servizio in qualsiasi momento senza alcun preavviso.
- g) Ogni prestazione definita accessoria al Servizio, eventualmente richiesta dal Cliente anche in momenti successivi alla stipula, è sottoposta alle condizioni del presente Accordo e viene considerata come componente solida del Servizio.
- h) Lo schema contrattuale applicabile è quello della locazione di cose e/o della licenza d'uso dei Servizi, per cui il Cliente non acquisirà alcun diritto di proprietà su beni, infrastrutture o risorse messe a disposizione da KaralGreen ai fini dell'erogazione dei Servizi, con la sola eccezione delle eventuali procedure di registrazione di nomi a dominio per le quali il Fornitore opera in regime di mandato.  
Nel caso in cui il Cliente dovesse collocare, presso le infrastrutture utilizzate da KaralGreen, proprie apparecchiature o beni ("**Apparati**" o "**Apparecchiature**"), questi rimarranno di esclusiva proprietà del Cliente, che ne mantiene il pieno possesso e controllo sotto la propria responsabilità.

### **1 .Modalità della fornitura**

La fornitura dei Servizi avviene secondo le modalità indicate nelle schede tecniche dell'Allegato 1 ( "Carta dei Servizi-Schede Tecniche"), in cui vengono anche descritte le relative caratteristiche principali. Le presenti condizioni generali sono applicabili a tutti i Servizi attivati anche successivamente al primo periodo di validità. Tali Servizi saranno erogati alle condizioni indicate nella loro Scheda Tecnica e saranno ricompresi nelle condizioni generali del presente Accordo. I singoli Servizi verranno attivati e disattivati seguendo le procedure previste, ove non indicate si farà riferimento alle prescrizioni generali di recesso del successivo Art 3.

### **2 Attivazione del Servizio**

Contratto n. \_\_\_\_\_

## WWW.KARAL.GREEN

**Servizi PrePagati:** La richiesta online di attivazione del Servizio e del pagamento del corrispettivo dovuto effettuata dal Cliente costituiscono integrale accettazione delle condizioni generali di cui al presente Contratto equivalenti alla firma di un Modulo d'Ordine e di conseguenza determinano univocamente la data di attivazione del Servizio ("**Data di Attivazione del Servizio**").

E' consentito il trasferimento a terzi totale o parziale, definito 'rivendita' dei Servizi oggetto del presente Accordo fatte salve le responsabilità e le limitazioni stabilite. Il Cliente e' considerato come entità indipendente da KaralGreen e non ha alcuna autorità per agire in nome e per conto della stessa.

**Servizi PostPagati:**

2.1. KARALGREEN si impegna a notificare al Cliente l'attivazione del Servizio mediante un'apposita notifica tramite posta elettronica inviata al punto di contatto indicato nel Modulo d'Ordine. La notifica di attivazione ( di cui all' Allegato 5) riporta la data di attivazione del Servizio ("**Data di Attivazione del Servizio**") da parte di KARALGREEN , data utile all'inizio del periodo di fatturazione.

2.2. Il Cliente disporrà di dieci (10) giorni lavorativi dalla Data di Attivazione del Servizio per notificare a KARALGREEN qualsiasi non conformità sostanziale del Servizio fornendo, se presente, prova di tale non conformità.

2.3. Alla notifica del Cliente, di cui al punto precedente, KARALGREEN effettuerà le proprie verifiche tecniche e, nel caso di segnalazione fondata, provvederà a rendere il Servizio conforme con quanto concordato e, al termine, invierà una nuova notifica di attivazione. Il processo di cui al punto precedente può essere ripetuto in caso di ulteriori difformità.

2.4. In mancanza di segnalazioni di non conformità da parte del Cliente, il Servizio si considera accettato a partire dalla data indicata nella notifica di attivazione, data dalla quale inizierà il periodo di fatturazione anche nel caso in cui il Cliente ritardi nell'installazione dei propri Apparati per cause non imputabili a KARALGREEN . In ogni caso l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente sarà considerato come accettazione del Servizio.

2.5. Se il rilascio del Servizio è ritardato a causa di un atto o un'omissione del Cliente, incluso ma non limitato a:

2.5.1. la mancata fornitura a KARALGREEN delle informazioni complete necessarie per fornire il Servizio

2.5.2. più in generale nel caso in cui il Cliente non consenta l'attivazione del Servizio per cause non imputabili a KARALGREEN, KARALGREEN si riserva il diritto di iniziare la fatturazione a partire dalla Data di Attivazione del Servizio

2.6. Nel caso in cui il Cliente rinunci all'attivazione del Servizio per cause non imputabili a KARALGREEN, il Cliente è obbligato a rimborsare i costi sostenuti da KARALGREEN a seguito della sottoscrizione del Modulo d'Ordine (costi Una Tantum).

2.7. KARALGREEN previa comunicazione al Cliente, si riserva la facoltà di variare in ogni momento la soluzione tecnica utilizzata, purché equivalente o migliorativa in termini di caratteristiche e dei livelli di servizio promessi al Cliente.

2.8. Salvo quanto diversamente specificato nel presente Contratto o in qualsiasi Modulo d'Ordine, laddove il Cliente dovesse installare e quindi co-locare i propri Apparati ed attrezzature all'interno dei locali tecnici presso le quali opera KaralGreen, questo avverrà a proprio rischio e spese e sempre sotto la supervisione di personale KaralGreen. Le attività di installazione, gestione e manutenzione degli Apparati del Cliente in colcoazione, devono essere conformi a tutti gli standard di settore pertinenti (ITU-T ed ETSI) e rispettare le procedure di accesso e le regole di comportamento descritte nell'Allegato 3. KaralGreen può richiedere al Cliente di reinstallare qualsiasi Apparato e o attrezzatura che non sia conforme con quanto sopra, sulla base di ragioni tecniche oggettive.

2.9. Nel caso in cui il Modulo d'Ordine preveda Servizi di Co-locazione, il Cliente potrà utilizzare tali Servizi esclusivamente per il posizionamento e la manutenzione delle proprie Apparecchiature. È espressamente vietata la sub-locazione, la rivendita o la cessione a terzi, a qualsiasi titolo, dello spazio di co-locazione contrattualizzato, salvo previo consenso scritto di KaralGreen.

### 3. Durata, sospensione, recesso e risoluzione

3.1. Il presente Contratto ha durata di 12 mesi ("**Periodo Iniziale**"); le sue condizioni generali saranno applicate ad ogni Modulo d'Ordine per tutta la durata del Servizio indicata in ciascun Modulo d'Ordine ("**Durata Modulo d'Ordine**"), che può anche essere diversa dal Periodo Iniziale. Alla scadenza del Periodo Iniziale (o di qualsiasi periodo di rinnovo), il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi ("**Periodo di Rinnovo**") salvo disdetta da comunicarsi a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica

## WWW.KARAL.GREEN

certificata almeno 90 giorni prima dalla scadenza, fermo restando l'obbligo da parte del Cliente di corrispondere i corrispettivi relativi ai singoli Moduli d'Ordine fino alla data di scadenza di questi.

3.2. In ogni caso, qualora il Contratto dovesse terminare anticipatamente per qualsiasi motivo, resta inteso che le condizioni generali del Contratto rimarranno valide e in essere per tutti i Moduli d'Ordine attivi fino alla scadenza di ogni singola Durata Modulo d'Ordine ed eventuali periodi di rinnovo automatici indicati nel Modulo d'Ordine stesso; pertanto il Cliente dovrà corrispondere i corrispettivi relativi ai singoli Moduli d'Ordine fino alla data di scadenza di questi, salvo nei casi previsti alla clausola 3.4.

3.3 KARALGREEN può sospendere in tutto o in parte l'erogazione di un Servizio senza preavviso e senza alcuna responsabilità o sanzione qualora:

3.3 (a) il Cliente non rispetti i termini di pagamento previsti nelle Condizioni Generali o nei singoli Moduli d'Ordine e ( nel caso di servizi pre-pagati) non provveda immediatamente al pagamento o ( nel caso di servizi post-pagati), non sani l'inadempimento nei sette (7) giorni successivi al sollecito di pagamento da parte di KARALGREEN;

3.3 (b) Il CLIENTE si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici del FORNITORE o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione dal FORNITORE.

3.3 (c). Il CLIENTE costituisce una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da arrecare danno al FORNITORE.

3.3 (d) per cause di forza maggiore e/o per emergenze che possano riguardare l'incolumità delle persone;

3.3 (e) il Cliente danneggi le apparecchiature e/o gli impianti di KARALGREEN o di altri Clienti, o adotti comportamenti che possano provocare danno a KARALGREEN, a suoi Clienti o subappaltatori (ad es. violazioni della sicurezza, ecc.) e, qualora tale danno non possa essere evitato se non attraverso una sospensione immediata del servizio, KARALGREEN può sospendere immediatamente il Servizio / i nella misura minima necessaria, a condizione che (i) al Cliente venga dato un preavviso possibilmente di almeno quarantotto (48) ore o, in casi gravi, anche minore al fine di evitare il danno e (ii) KARALGREEN si adoperi per adottare col Cliente misure ragionevoli per ripristinare il Servizio sospeso il prima possibile;

3.3.f). il Cliente apporti modifiche sostanziali ai Servizi di co-locazione ( laddove previsti nel Modulo d'Ordine) forniti presso le i locali tecnici in cui opera KARALGREEN senza il previo consenso scritto di KARALGREEN e il Cliente non ripristini i Servizi di co-locazione, alle condizioni prima della modifica entro dieci (10) giorni lavorativi successivi alla richiesta di ripristino di KARALGREEN. L'esercizio del diritto di sospensione per qualsiasi causa non pregiudica il diritto di KARALGREEN al pagamento da parte del Cliente salvo il caso di sospensione per forza maggiore e/o emergenza nel qual caso non saranno dovuti i corrispettivi relativi al periodo di sospensione. Qualora la sospensione del servizio sia conseguente ai commi (a),(b) il FORNITORE si riserva la possibilità di estendere gli effetti della sospensione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali distinti dal presente, regolarmente costituiti ed in essere con il CLIENTE.

Per 'sospensione' o 'cessazione' dei servizi si intende l'impossibilità totale - rispettivamente temporanea o definitiva - di usufruire dei servizi oggetto del presente contratto attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazioni.

La 'sospensione' o 'cessazione' del servizio non comporterà la distruzione immediata del materiale eventualmente presente nei servizi di cui all'art. 1, materiale per il quale - decorso il termine di giorni 15 dalla data di sospensione e/o cessazione del servizio - si intende autorizzata la rimozione dai server di proprietà del FORNITORE e la relativa distruzione.

Alcuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal CLIENTE nei confronti del FORNITORE a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

3.4. Ciascuna Parte può risolvere il presente Contratto o un Modulo d'Ordine con effetto immediato, mediante comunicazione scritta all'altra Parte in qualsiasi momento dopo il verificarsi di uno dei seguenti eventi:

3.4.1. l'altra parte commette una violazione sostanziale del presente Accordo a cui non è in grado di porre rimedio e, se in grado di porre rimedio, la violazione non sia sanata entro trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta della Parte non inadempiente all'altra Parte;

3.4.2. se KARALGREEN non è in grado di fornire i Servizi a causa di un evento di forza maggiore per più di 30 giorni consecutivi.

3.5. KARALGREEN può terminare tutti o parte dei Servizi ai sensi di qualsiasi Modulo d'Ordine e / o il presente Contratto e / o qualsiasi altro accordo tra il Cliente e KARALGREEN con effetto immediato, mediante comunicazione scritta al Cliente senza alcuna responsabilità o penalità qualora KARALGREEN abbia esercitato il diritto di sospensione ai sensi della clausola 3.3 e il Cliente non abbia posto rimedio alle cause sottostanti la sospensione entro dieci (10) giorni lavorativi dalla data dell'avviso di sospensione.

## WWW.KARAL.GREEN

3.6. Entro trenta (30) giorni dalla risoluzione del Contratto e/o di un Modulo d'Ordine, laddove il Servizio lo preveda, il Cliente dovrà rimuovere a proprio rischio e costo tutte le proprie Apparecchiature collocate all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali opera KaralGreen. Il Cliente dovrà lasciare le aree di Colocazione, eventualmente allocategli, in buono stato di manutenzione e in condizioni pulite e ordinate, e dovrà risarcire qualsiasi danno derivante dalla rimozione delle proprie Attrezzature e/o dall'uso da parte del Cliente all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali opera KaralGreen (salvo equa usura).

3.7. Se il Cliente non adempie ai propri obblighi ai sensi della clausola 3.6 di cui sopra, se previsto dal Modulo d'Ordine, KARALGREEN può rimuovere le Apparecchiature del Cliente installate nelle aree di Colocazione e depositarle temporaneamente in altri locali e/o spedirle al Cliente, con costi e rischi in capo a quest'ultimo, all'indirizzo indicato nel Modulo d'Ordine, per poi ripristinare le aree di Colocazione nelle stesse condizioni in cui esistevano precedentemente al loro utilizzo da parte del Cliente, salvo usura. Il Cliente sarà tenuto a rimborsare a KARALGREEN tutti i costi documentati sostenuti per il ripristino delle aree e per la rimozione delle Apparecchiature ed il valore di 0.5 EUR/Kg al giorno di deposito.

3.8. Per l'intero periodo che intercorre tra la risoluzione del Contratto e la rimozione delle eventuali Apparecchiature in Colocazione, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi indicati nell'Ordine/i di riferimento incrementati del 30%, a titolo di penale.

### **4. Conseguenze della risoluzione**

4.1. La risoluzione o la scadenza di un Modulo d'Ordine e/o del presente Accordo per qualsiasi motivo non pregiudicano eventuali diritti o eventuali obblighi o responsabilità maturati dalle Parti alla data della risoluzione o della scadenza.

4.2. Alla scadenza o risoluzione dell'Accordo o di un Modulo d'Ordine, tutte le somme dovute a KaralGreen fino alla data di risoluzione diventano immediatamente esigibili e pagabili a KaralGreen anche se non precedentemente fatturate.

### **5. Responsabilità dei dati**

Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati inseriti nella parte di memoria stabile a lui riservata dal FORNITORE e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta, con la firma del presente accordo di esentare il FORNITORE 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 responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti dal FORNITORE e sarà tenuto a manlevare il FORNITORE da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni, così come da eventuali violazioni effettuate dal CLIENTE e connesse alla utilizzazione in qualunque modo del proprio "nome a dominio", ove per nome a dominio si intende l'indirizzo univoco e leggibile utilizzato per accedere ai siti web che serve a identificare in modo univoco una presenza online.

### **6. Assistenza tecnica e manutenzione, accesso ai siti**

Il FORNITORE provvede alla assistenza tecnica hardware e software limitatamente al proprio sistema operativo ed ai servizi di base, mentre non rientrano negli oneri del presente Accordo interventi effettuati sulle Apparecchiature causati o inerenti anomalie direttamente imputabili ad imperizia del CLIENTE.

E' esclusa, salvo diverso esplicito accordo, ogni forma di assistenza tecnica al cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella Scheda Tecnica del prodotto e direttamente riconducibili ai servizi resi dal FORNITORE.

E' previsto un supporto di assistenza tecnica al CLIENTE per tutto il periodo contrattuale di erogazione del servizio i cui modi di fruizione verranno comunicati dal FORNITORE all'indirizzo web sopra specificato.

6.1. Nel caso di manutenzioni programmate che potrebbero influire sulla continuità del servizio del Cliente, KARALGREEN informerà il Cliente via PEC o e-mail al punto di contatto indicato dal Cliente, con un preavviso di dieci (10) giorni lavorativi, indicando il rischio di disservizio previsto e le tempistiche associate alla manutenzione.

6.2. Qualora sussistano condizioni che possano compromettere l'integrità o in altro modo danneggiare o interrompere i servizi erogati al Cliente o ad altri clienti, KARALGREEN dovrà avviare e coordinare gli interventi di manutenzione di emergenza, inclusa la disconnessione di tutto o parte dei servizi erogati al Cliente. KARALGREEN avviserà il Cliente col maggior anticipo possibile e, in casi gravi, anche con preavviso minimo.

## WWW.KARAL.GREEN

- 6.3. Qualora KARALGREEN preveda di eseguire lavori essenziali presso le sedi da cui è erogato il servizio al Cliente, KARALGREEN può richiedere al Cliente con un preavviso di dieci (10) giorni lavorativi (o in misura ragionevolmente possibile) di spegnere le sue Apparecchiature e mantenerle tali per il tempo necessario all'esecuzione dei lavori.
- 6.4. KARALGREEN farà ogni ragionevole sforzo per condurre qualsiasi interruzione pianificata durante le ore 22:00-5:00 GMT dal lunedì alla domenica.
- 6.5. KARALGREEN si riserva il diritto di effettuare ispezioni periodiche in qualsiasi parte dei all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali KaralGreen opera in cui viene erogato il servizio al Cliente e di qualsiasi cosa situata all'interno o fisicamente collegata all'interno dei locali tecnici .
- 6.6. Fatte salve le restrizioni imposte da qualsiasi contratto di locazione e dalla procedura di accesso ai locali tecnici in cui opera Karal Green, e' consentito l'accesso ai suddetti locali al personale esplicitamente autorizzato dal Cliente per mantenere gli Apparati e le attrezzature del Cliente: le procedure di accesso e le norme comportamentali sono descritte dettagliatamente nell'Allegato 3.
- 6.7. KARALGREEN ha il diritto di rifiutare l'ingresso a qualsiasi persona che non produca un mezzo di identificazione adeguato e che non sia stata pre-autorizzata dal Cliente. In ogni caso, KARALGREEN può rifiutare l'accesso ai propri all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali KaralGreen opera a qualsiasi persona il cui comportamento venga considerato da KARALGREEN tale da mettere a rischio il funzionamento dei all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali KaralGreen opera e dei suoi impianti o la proprietà di altri Clienti.
- 6.8. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di KARALGREEN per le persone da lui autorizzate che accedono ai all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali opera KARALGREEN e assicurerà che tali persone rispettino le indicazioni di comportamento e sicurezza specificate nell'Accordo e suoi Allegati.
- 6.9. All'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali KaralGreen opera, il Cliente non dovrà causare, autorizzare o compiere alcuna azione che possa danneggiare, compromettere elettricamente o fisicamente qualsiasi impianto o infrastruttura di KARALGREEN o degli altri Clienti che usufruiscono dei servizi erogati da KARALGREEN nei locali tecnici.
- 6.10. Il Cliente dovrà provvedere immediatamente a riparare qualsiasi difetto nelle proprie Apparecchiature ( laddove il Modulo d'Ordine preveda la collocazione) che provochi o possa causare danni o compromissione del servizio a KARALGREEN ed ai suoi Clienti. Fermo restando quanto precede, qualora il Cliente non riesca o ritardi le necessarie azioni di prevenzione o di riparazione, KARALGREEN avrà il diritto (ma non l'obbligo) di adottare misure ragionevoli per prevenire o porre rimedio a tali difetti e il Cliente rimborserà a KARALGREEN i costi sostenuti.
- 6.11. KARALGREEN ha il diritto di spegnere gli Apparati del Cliente:
- 6.11.1. in caso di pericolo per la vita o la proprietà
- 6.11.2. se richiesto da qualsiasi autorità governativa o normativa; purché in ogni caso, ove possibile, KARALGREEN contatti ed informi il Cliente con un preavviso adeguato.

## 7. Corrispettivi economici e condizioni di pagamento

- 7.1. Tutti i corrispettivi dovuti, per i servizi forniti da KARALGREEN al Cliente ai sensi del presente Accordo, nonche' le relative condizioni di pagamento sono contenuti nei Moduli d'Ordine. I corrispettivi, salvo diversamente specificato, sono al netto di eventuali ritenute alla fonte e/o altre imposte, ove applicabili, e al netto dell'IVA.
- 7.2. KARALGREEN potrà incrementare i corrispettivi dovuti dal Cliente, previa comunicazione da inviare al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, in considerazione di aumenti (i) dei costi dell'energia (ii) dei tassi di cambio (iii) dei prezzi concordati con i propri fornitori di servizi, se tali variazioni cumulativamente introducono una variazione documentabile superiore al 10% dei costi sostenuti da KARALGREEN per l'erogazione dei servizi rispetto al momento di ricezione del Modulo d'Ordine. A scanso di equivoci, non è intenzione di KARALGREEN trarre profitto da tale aumento.
- 7.3. Salvo quanto sopra esposto o diversamente stabilito nel presente Accordo e nei relativi allegati, i corrispettivi dovuti dal Cliente a KARALGREEN devono altrimenti essere considerati una somma fissa e invariabile per l'intero periodo del presente Accordo, e non aleatoria ai sensi dell'art. 1469 Codice Civile.
- 7.4. Il Cliente dovrà pagare i corrispettivi dovuti, secondo le disposizioni del presente Accordo, solo al ricevimento di fatture valide emesse e trasmesse al Cliente a seguito della firma del presente Accordo e di eventuali successivi Moduli d'Ordine in acquisto da parte di entrambe le Parti ("Data di fatturazione") secondo la modalità indicate in ogni singolo Modulo d'Ordine.

### **Servizi PrePagati**

7.5 KARALGREEN fatturerà tutti i canoni ricorrenti a partire dalla Data di Attivazione del Servizio con la fatturazione periodica prescelta dal Cliente durante l'accettazione del servizio ed il pagamento sarà anticipato, pena la sospensione del servizio immediata.

### **Servizi Post-Pagati**

7.6. KARALGREEN fatturerà tutti i canoni ricorrenti a partire dalla Data di Attivazione del Servizio con il metodo di fatturazione concordato all'interno del Modulo d'Ordine ; i costi "una tantum" verranno fatturati da KARALGREEN al Cliente a partire dalla Data di Attivazione del Servizio, fatto salvo quanto diversamente previsto dal Modulo d'Ordine. Le fatture dovranno:

7.6.1. essere emesse a nome e ragione sociale del Cliente

7.6.2. fare riferimento al numero di Modulo d'Ordine

7.6.3. fare riferimento al codice destinatario per la fatturazione elettronica fornito dal Cliente; eventuali comunicazioni in caso di impossibilità di consegnare la fattura elettronica tramite il Sistema di Interscambio (SdI) dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente

7.7. I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente tramite bonifico bancario alle coordinate indicate da KaralGreen sulle fatture.

Sono altresì ammessi, previa accettazione da parte di KaralGreen, pagamenti con metodi elettronici alternativi quali carte di credito, addebito diretto (SEPA Direct Debit), o altre piattaforme di pagamento digitale che saranno comunicate di volta in volta da KaralGreen.

7.8 Salvo le disposizioni del paragrafo seguente, le fatture saranno pagate dal Cliente nel termine di 30 (trenta) giorni a far data dalla Data di fatturazione, salvo diversamente indicato nei Moduli d'Ordine.

7.9. In caso di mancato o ritardato pagamento di una fattura valida emessa da KaralGreen, decorreranno a favore di KaralGreen, a partire dalla scadenza dei termini di pagamento indicati, gli interessi di mora calcolati al tasso EURIBOR a tre mesi aumentato di un punto percentuale (1%) su base annua.

7.10 E' a carico del CLIENTE accertarsi della regolarità della propria posizione economica nei confronti del FORNITORE.

## **8. Garanzia di risultato**

Il Fornitore si impegna ad erogare i Servizi con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle Schede Tecniche del Servizio alla Data di Attivazione del Servizio medesimo, fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti. Garantisce altresì una continuità di servizio (SLA), secondo le modalità e procedure descritte in ogni singola Scheda Tecnica di Servizio.

## **9. CONFORMITÀ ALLE LEGGI**

9.1. Il Cliente deve avere tutte le licenze, le approvazioni, i permessi e i consensi necessari, inclusi i permessi di costruzione e il consenso dei proprietari richiesti da qualsiasi autorità o ente governativo o regolamentare applicabile necessario al Cliente per utilizzare i Servizi. Il Cliente dovrà utilizzare i Servizi in conformità e fatte salve tutte le disposizioni della legge applicabile e qualsiasi ordine o determinazione di qualsiasi autorità competente.

9.2. Entrambe le Parti riconoscono i rispettivi doveri ai sensi della legislazione applicabile in materia di protezione dei dati e si impegnano a conformarsi ai propri obblighi e doveri ai sensi di tale legislazione e si prestano reciprocamente ogni ragionevole assistenza ove necessario per ottemperare a qualsiasi obbligo derivante da tale legislazione. Il Cliente riconosce che KARALGREEN può, nel corso dell'esecuzione dei propri obblighi, ai sensi del presente Contratto, elaborare "dati personali" in conformità con la legislazione pertinente. Nella misura in cui tali dati personali siano ottenuti dal Cliente, il Cliente acconsente e si impegna a far sì che qualsiasi soggetto interessato acconsenta a tale trattamento da parte di KARALGREEN , incluso il passaggio di tali dati a fornitori terzi di KARALGREEN e Società collegate di KARALGREEN ove necessario per l'implementazione o gestione di un servizio. Le Parti assicurano in ogni momento l'adozione di adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative contro il trattamento non autorizzato o illecito di dati personali e contro la perdita o distruzione accidentale o il danneggiamento di dati personali.

9.3. Le informative ai visitatori relative agli obblighi derivanti dal Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati ("GDPR") sono reperibili alle URL: <https://www.KaralGreen.net>.

9.4. Ciascuna Parte si atterrà a tutte le leggi pertinenti per la fornitura o l'utilizzo (se del caso) dei servizi.

9.5. Se non impedito dalle autorità competenti, KARALGREEN dovrà tempestivamente informare il Cliente qualora sia a conoscenza o ritenga che:

9.5.1. si sia verificata una violazione della sicurezza in relazione ai Servizi forniti al Cliente; e/o

## WWW.KARAL.GREEN

9.5.2. qualsiasi atto di frode si è verificato in relazione agli Apparati del Cliente.

### **10. NATURA DEI DIRITTI**

10.1. Tutti i diritti concessi e gli obblighi stipulati ai sensi del presente Contratto sono puramente contrattuali. Nessuna disposizione del presente Contratto garantirà al Cliente alcun diritto di proprietà su qualsiasi oggetto del Contratto.

10.2. Il diritto di utilizzare le aree tecniche di KARALGREEN concessi dal presente Contratto non costituisce tra le Parti alcun rapporto locazione.

### **11. ASSEGNAZIONE E NOVAZIONE**

11.1. Salvo quanto previsto di seguito, né KARALGREEN né il Cliente possono cedere, subappaltare, concedere in sub-licenza o altrimenti disporre di tutti o parte dei loro diritti o obblighi ai sensi del presente Contratto, senza il previo consenso scritto dell'altra Parte.

11.2. Alle Parti è consentito assegnare, trasferire o altrimenti disporre di uno qualsiasi dei suoi diritti o obblighi

ai sensi del presente Contratto ad una società dello stesso gruppo senza il previo consenso scritto di KARALGREEN a condizione che il cessionario sia ugualmente in grado di rispettare il presente Contratto ed ottemperare agli obblighi che ne derivano. La Parte cedente dovrà comunicare all'altra Parte un preavviso scritto di trenta (30) giorni di tale cessione, trasferimento o altra disposizione.

### **12. RESPONSABILITÀ E INDENNIZZO**

12.1. Salvo quanto diversamente stabilito nel presente Accordo, KARALGREEN non avrà alcuna responsabilità per qualsiasi transazione che il Cliente può concludere con una terza parte utilizzando il servizio di KARALGREEN .

12.2. Fatta salva la clausola 12.5, nessuna delle Parti avrà alcuna responsabilità per

12.2.1. perdita di entrate;

12.2.2. perdita di profitti effettivi o previsti;

12.2.3. costi di interruzione del servizio

12.2.4. perdita di contratti;

12.2.5. perdita di denaro;

12.2.6. perdita di reputazione;

12.2.7. perdita, danneggiamento o corruzione dei dati; o

12.2.8. qualsiasi perdita indiretta o consequenziale o di altro tipo e tale responsabilità è esclusa sia nei casi prevedibili, noti, previsti o meno.

12.3. Nessuna disposizione della presente clausola esclude o limita la responsabilità del Cliente a:

12.3.1. pagamento delle spese

12.3.2. riparazione (o se la riparazione non è praticabile, sostituzione) di qualsiasi proprietà fisica tangibile intenzionalmente o negligenzemente danneggiata dal Cliente o dai suoi dipendenti o agenti, se dovuta.

12.4. Salvo se diversamente esplicitamente indicato, la responsabilità di ciascuna Parte per qualsiasi reclamo, perdita, spesa o danno ai sensi del presente Contratto sarà comunque limitata all'equivalente dell'importo totale pagato dal Cliente a KARALGREEN negli ultimi 12 mesi.

12.5. Nessuna disposizione del presente Contratto esclude o limita la responsabilità di entrambe le Parti:

12.5.1. per frode o errore fraudolento o negligenza grave

12.5.2. per morte o lesioni personali

12.5.3. per qualsiasi altra responsabilità che non può essere esclusa o limitata in base alla legge vigente

### **13. INTERO CONTRATTO**

13.1. Il presente Contratto contiene tutti i termini concordati tra le Parti in merito all'oggetto e sostituisce qualsiasi altro precedente accordo o intesa in vigore tra le Parti.

13.2. Salvo diverso accordo, in caso di conflitto tra i termini e le condizioni di uno qualsiasi dei documenti che fanno parte del presente Contratto e quelli indicati nel Modulo d'Ordine , prevarranno i termini e le condizioni del Modulo d'Ordine

### **14. ASSICURAZIONI**

14.1. Ciascuna Parte manterrà in vigore, durante l'esecuzione del presente Contratto, idonea polizza assicurativa con primaria compagnia assicurativa con copertura "all risk" e responsabilità civile. Le obbligazioni assicurative contenute nella presente clausola non influiscono né sollevano le Parti da alcuna responsabilità concordata ai sensi del presente Contratto.

14.2. Con particolare riguardo ai propri Apparati, durante tutto il periodo di validità del presente Contratto, sarà responsabilità del Cliente assicurare a proprie spese e mantenere assicurati gli Apparati che si trovano

## WWW.KARAL.GREEN

all'interno delle infrastrutture tecniche presso le quali KaralGreen opera contro la perdita, il furto, il danno o la distruzione comunque derivanti (forma all risks).

14.3. Il Cliente dovrà assicurare i propri Apparati per tutto il tempo in cui rimarranno presso i locali tecnici in cui opera KARALGREEN con un'assicurazione di responsabilità civile e di terzi. Nel caso in cui il Cliente non adempia alle disposizioni della presente clausola e venga presentato una richiesta di risarcimento danni, il Cliente dovrà indennizzare e tenere indenne l'altra Parte da qualsiasi pretesa per la quale l'assicurazione richiesta avrebbe fornito copertura.

14.4. KARALGREEN si impegna a mantenere in vigore un'assicurazione di responsabilità civile verso terzi (compresa la copertura per lesioni personali e danni alla proprietà), con limiti non inferiori a € 2.000.000.

14.5. Ciascuna Parte fornirà, su richiesta dell'altra Parte, copie della documentazione che la Parte richiedente richiede ragionevolmente in prova della conformità dell'altra Parte al presente Contratto.

### **15. FORZA MAGGIORE**

Una Parte non può essere considerata inadempiente ai suoi obblighi ai sensi del presente Contratto se, e nella misura in cui, l'adempimento di tale obbligo è impedito o ritardato dalla guerra, atti di una rivoluzione pubblica nemica, tumulto civile o sommossa, scioperi o lavoro controversie (diverse da qualsiasi sciopero o controversia di lavoro che coinvolgono prevalentemente dipendenti delle Parti), epidemie, incendi, inondazioni, terremoti, esplosioni, cambiamenti sostanziali nella legge, atti di governo o qualsiasi altra causa che esuli dal suo ragionevole controllo ("Evento di forza maggiore"), a condizione che tale Evento di forza maggiore non sia causato dalla negligenza di quella Parte, e tale Parte abbia notificato l'altra per iscritto all'evento di Forza Maggiore. La Parte che notifica un Evento di Forza Maggiore dovrà fare tutto il possibile per evitare o minimizzare gli effetti di un Evento di Forza Maggiore.

### **16. SEPARABILITÀ**

Se una qualsiasi delle disposizioni del presente Contratto è ritenuta nulla, invalida o inapplicabile da un'autorità arbitrale, giudiziaria o normativa appropriata, tale disposizione sarà considerata, nella misura consentita dalla legge applicabile, cancellata dal presente Contratto con l'intento che le restanti disposizioni continueranno a essere valide ed efficaci.

### **17. AVVISI E COMUNICAZIONI**

17.1. All'accettazione del primo Servizio o alla firma del primo Modulo d'Ordine, il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a KARALGREEN :

17.1.1. il nome e la ragione sociale del Cliente, completi di indirizzo della sede legale

17.1.2. l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) se applicabile o, in alternativa, l'indirizzo di posta elettronica a cui inviare comunicazioni relative al Contratto

17.1.3. il codice destinatario per la fatturazione elettronica

17.1.4. l'indirizzo di posta elettronica di riferimento per gli aspetti funzionali e tecnici del Servizio

17.2. Qualsiasi comunicazione ai sensi del presente Contratto dovrà essere in forma scritta e sarà considerata come debitamente data o notificata dalle Parti se inviata per posta raccomandata o posta elettronica certificata (PEC) indirizzata come segue:

Se a KARALGREEN :

c/o KARALGREEN S.r.l.

PEC: KaralGreen@legalmail.it

Se al Cliente:

c/o la sede legale del Cliente

17.3. Se la notifica viene inviata per posta raccomandata, si considera ricevuta il quinto giorno successivo alla spedizione. Se la notifica viene inviata tramite e-mail certificata (PEC), si considera ricevuta alla data di consegna, a condizione che la ricevuta di consegna sia stata ottenuta. Le comunicazioni inviate per posta elettronica sono accettate solo se concordate tra le Parti per iscritto (vale a dire per questioni operative) sempre che la trasmissione abbia avuto esito positivo.

17.4. È obbligo del Cliente comunicare tempestivamente a KARALGREEN ogni eventuale variazione delle informazioni fornite.

### **18. MODIFICHE**

Il presente Contratto e le sue disposizioni possono essere modificati o integrati solo mediante un accordo scritto firmato da una persona debitamente autorizzata per conto di ciascuna delle Parti.

### **19. RISERVATEZZA**

19.1. Ciascuna Parte manterrà riservate tutte le informazioni (compresi i termini del presente Contratto) e la documentazione, comprese (senza limitazione) le informazioni relative ai segreti commerciali, ai processi, al know-how o ai metodi utilizzati dall'altra Parte nello svolgimento dell'attività ("Informazioni riservate"), ottenute



## WWW.KARAL.GREEN

dall'altra Parte ai sensi o in connessione con il presente Contratto. Al fine di proteggere i diritti e gli interessi dell'altra Parte nel presente documento, una Parte può divulgare le Informazioni riservate relative all'altra Parte al proprio personale e al personale delle società collegate che richiedono tali Informazioni riservate ai fini del presente Contratto. Ciascuna Parte dovrà avere cura di non divulgare le Informazioni Riservate dell'altra Parte a terzi.

19.2. Ciascuna Parte accetta di non utilizzare le Informazioni riservate relative all'altra Parte per scopi diversi dall'adempimento dei propri obblighi o dall'applicazione dei propri diritti ai sensi del presente Contratto né copiare o divulgare tali Informazioni riservate a terza parte senza il consenso scritto del rappresentante autorizzato dell'altra parte. Tuttavia, ad entrambe le Parti è consentito divulgare il presente Contratto al proprio personale o ai propri consulenti, agenti o rappresentanti professionali (compresi coloro che lo assistono in relazione al presente Contratto), soggetti ad adeguati obblighi di riservatezza.

### **20. COMUNICATI STAMPA**

20.1. Nessuna stampa o annuncio pubblico, circolare o comunicazione relativa al presente Contratto o all'oggetto di esso deve essere fatto o inviato da una delle Parti senza la previa approvazione scritta dell'altra Parte che si impegna a non negarla irragionevolmente.

20.2. KARALGREEN può fare riferimento al Cliente nei suoi materiali di marketing, incluso, a titolo esemplificativo, il suo sito Web e in presenza di potenziali clienti.

### **21. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso**

21.1. Laddove KaralGreen fornisca al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi ed ogni altro accessorio, necessari per la fruizione dei servizi i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di KaralGreen ovvero dei suoi licenzianti. Alla cessazione del presente Contratto si intenderanno scadute le eventuali licenze a favore del Cliente.

21.2. Il Cliente, salvo esplicita autorizzazione da parte di KaralGreen, non potrà riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito ovvero consentirne l'uso da parte di terzi.

### **22. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

22.1. Il presente Accordo sarà interpretato in conformità alle leggi italiane.

22.2. Le parti convengono espressamente, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 28 C.P.C. che in caso di controversia di qualsivoglia natura il Foro competente sarà esclusivamente quello di Milano, con espressa esclusione di ogni altro Foro.

### **23. NEGOZIAZIONE ESPRESSA**

Il presente accordo è stato frutto di espressa e specifica negoziazione tra le parti, pertanto, le stesse si danno reciproco atto che le disposizioni degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile non trovano applicazione al presente Accordo.

KaralGreen

Firma: \_\_\_\_\_

Nome:

Carica: \_\_\_\_\_

Cliente

Firma: \_\_\_\_\_

Nome:

Carica:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



WWW.KARAL.GREEN

**Elenco Allegati**

1. CARTA DEI SERVIZI – SCHEDE TECNICHE
2. MODULO D'ORDINE E CORRISPETTIVI ECONOMICI
3. PROCEDURE DI ACCESSO AI LOCALI TECNICI E REGOLE DI COMPORTAMENTO
4. PUNTI DI CONTATTO E MODULO DI ACCESSO AI LOCALI
5. NOTIFICA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
6. SLA ( SERVICE LEVEL AGREEMENT)



[WWW.KARAL.GREEN](http://WWW.KARAL.GREEN)

## **ALLEGATO 1**

**CARTA DEI SERVIZI**

**( SCHEDE TECNICHE)**



WWW.KARAL.GREEN

### **SCHEDA TECNICA - VIRTUAL PRIVATE SERVER (VPS)**

Il servizio di Server Privato Virtuale, consiste nella possibilità di noleggiare una o più porzioni di server di KaralGreen, collocati all'interno delle proprie vasche.

I servizi VPS sono erogati da nodi fisici raffreddati a immersione in vasca, progettati per garantire la massima stabilità operativa e performance costante anche sotto carichi intensivi.

Ogni nodo è equipaggiato con CPU di ultima generazione con TDP fino a 500W, sfruttate al 100% della loro potenza grazie alla tecnologia a immersione che elimina il rischio di surriscaldamento e throttling.

I Server Privati Virtuali operano in condizioni termiche ottimali, mantenendo sempre le CPU al massimo della loro efficienza.

La tecnologia a immersione consente di sfruttare la piena potenza hardware senza limiti imposti dal raffreddamento tradizionale.

#### Caratteristiche principali:

- Ubicazione dei Server Virtuali in nodi fisici a immersione, progettati per alta densità di calcolo
- Configurazioni personalizzabili su richiesta
- CPU di ultima generazione, TDP fino a 500W per massime performance, con n. di Cores, Threads e frequenza di clock configurabili a richiesta
- RAM Capacità di memoria, frequenza e velocità di trasferimento configurabili su richiesta e di elevate prestazioni
- Storage ultra veloce sia HDD che SDD NVMe
- Continuità operativa e stabilità garantita dalla dissipazione diretta in fluido dielettrico
- Scalabilità: i Server Privati Virtuali sono progettati per rispondere a qualsiasi aspettativa ed evolvere insieme alle attività degli utenti. E' possibile aggiungere le risorse quando necessario, direttamente dallo Spazio riservato al Cliente
- Prestazioni elevate: i server sono configurati per ottenere le migliori prestazioni possibili; si basano su architetture di ultima generazione, su una infrastruttura resiliente in grado di rispondere a qualsiasi tipo di esigenza.
- Ambiente dedicato: le risorse fisiche sono totalmente assegnate al Cliente e l'accesso al server è completo, per poter ospitare siti Internet e applicazioni professionali.
- Semplicità e autonomia: i VPS permettono di liberarsi dai pensieri dei vincoli associati all'hardware (evoluzione dei componenti, malfunzionamenti tecnici, ecc...) e disporre di un controllo totale sul proprio server virtuale. Propongono inoltre un'ampia scelta di distribuzioni Linux e Windows preinstallate e interfacce di gestione Web.
- Banda elevata: la velocità di trasmissione dei link interni ed esterni risponde a tutte le specifiche esigenze specifiche del cliente, teoricamente fino ad un massimo di 100Gbps per server.
- Opzioni di backup: la protezione dei dati è assicurata dalle varie opzioni di backup VPS. L'opzione di backup permette di effettuare il backup dei dati in modo automatico e regolare anche in infrastrutture separate e di creare in pochi click un'istantanea del proprio server virtuale, direttamente dallo Spazio riservato al Cliente.
- Disponibilità: i VPS di KaralGreen sono la soluzione ideale per ospitare applicazioni aziendali in un ambiente di produzione o preproduzione. La infrastruttura KaralGreen offre latenza ridotta e disponibilità hardware garantita da SLA, per assicurare un servizio costantemente stabile.

### **SCHEDA TECNICA - SERVER DEDICATO**

Il Servizio di Server Dedicato consiste nella possibilità di noleggiare un intero server di KaraGreen, collocato all'interno delle proprie vasche.

Le caratteristiche tecniche del Server saranno scelte dal Cliente, tra quelle possibili offerte da KaraGreen ed omologate per l'immersione in liquido; l'utilizzo del Server per intero è esclusivo per il Cliente, ma la proprietà del Server è e rimane sempre di KaraGreen, il cui personale addetto è l'unico autorizzato ad operare nelle vasche per manutenzione o sostituzione di componenti guasti, per conto del Cliente.

I Server Dedicati operano in vasca a immersione e sono progettati per sostenere carichi intensivi e continui, sfruttando appieno le potenzialità di CPU di ultima generazione con TDP fino a 400W.

Questa configurazione garantisce performance elevate, stabilità operativa e dissipazione termica perfetta, anche nelle condizioni più estreme.

#### Caratteristiche principali:

- CPU high-end con TDP fino a 400W per carichi computazionali avanzati
- Massima densità di calcolo senza limiti termici
- Configurazioni personalizzabili su richiesta
- CPU di ultima generazione, TDP fino a 500W per massime performance, con n. di Cores, Threads e frequenza di clock configurabili a richiesta
- RAM Capacità di memoria, frequenza e velocità di trasferimento configurabili su richiesta e di elevate prestazioni
- Storage ultra veloce sia HDD che SSD NVMe
- Protezione da polveri, vibrazioni e surriscaldamenti
- Monitoraggio completo della vasca: temperatura, fluido, efficienza
- Continuità operativa e stabilità garantita dalla dissipazione diretta in fluido dielettrico
- Scalabilità: i Server Dedicati sono progettati per rispondere a qualsiasi aspettativa ed evolvere insieme alle attività degli utenti. È possibile aggiungere ulteriori risorse dedicate quando necessario, direttamente nella stessa Vasca o in altra Vasca di KaraGreen
- Prestazioni elevate: i server sono omologati per essere immersi nel liquido e configurati per ottenere le migliori prestazioni possibili; si basano su architetture di ultima generazione, su una infrastruttura resiliente in grado di rispondere a qualsiasi tipo di esigenza.
- Ambiente dedicato: le risorse fisiche sono totalmente assegnate al Cliente e l'accesso al server è completo, per poter ospitare siti Internet e applicazioni professionali.
- Semplicità e autonomia: i Server Dedicati permettono di liberarsi dai pensieri della gestione dell'hardware (evoluzione dei componenti, malfunzionamenti tecnici, ecc...) demandando a KaraGreen il compito di disporre di un controllo totale sul server dedicato al Cliente. Propongono inoltre un'ampia scelta di distribuzioni Linux e Windows preinstallate e interfacce di gestione Web.
- Banda elevata: la velocità di trasmissione dei link interni ed esterni risponde a tutte le specifiche esigenze specifiche del cliente, teoricamente fino ad un massimo di 100Gbps per server.
- Opzioni di backup: la protezione dei dati è assicurata dalle varie opzioni di backup. L'opzione di backup permette di effettuare il backup dei dati in modo automatico e regolare anche in infrastrutture separate e di creare in pochi click un'istantanea del proprio server virtuale, direttamente dallo Spazio riservato al Cliente.
- Disponibilità: i Server Dedicati di KaraGreen sono la soluzione ideale per ospitare applicazioni aziendali in un ambiente di produzione o preproduzione. La infrastruttura KaraGreen offre latenza ridotta e disponibilità hardware garantita da SLA, per assicurare un servizio costantemente stabile.



WWW.KARAL.GREEN

**SCHEDA TECNICA – COLOCATION RACK UNIT IN VASCA**

Il servizio di Colocation di Rack Unit in Vasca consiste nella possibilità di collocare apparati del Cliente in una o più Rack Units (detti anche Nodi) all'interno delle Vasche ad immersione di KaralGreen. Ogni Rack Unit può contenere uno o più Server (Nodi) e/o un certo numero di apparati di Rete (Switch - Router), purchè questi siano stati omologati per essere immersi nel liquido dielettrico e preventivamente approvati da KaralGreen.

Con la Colocation di Rack Unit in vasca ad immersione si intende offrire una soluzione più autonoma pensata per il Cliente che desidera avere maggiore controllo, flessibilità, scalabilità e accesso immediato alla tecnologia ad immersione senza investire in un'intera vasca dedicata.

L'utilizzo del Nodo è esclusivo per il Cliente, la proprietà degli apparati del Nodo è del Cliente, ma la gestione e operatività sugli Apparati del Nodo sono e rimangono sempre a cura di KaralGreen, il cui personale addetto è l'unico autorizzato ad operare nelle vasche per manutenzione o sostituzione di componenti guasti degli Apparati del Nodo, per conto del Cliente.

L'energia consumata dagli Apparati del Nodo, viene misurata ex post con cadenza periodica e fatturata al Cliente a consuntivo, secondo i termini e le condizioni concordati nell'Allegato 2 – Modulo d'Ordine e Corrispettivi Economici stabilite e/o nella apposita Offerta Commerciale accettata da Cliente.

Caratteristiche Principali:

- Alloggiamento delle Rack Unit (U) in vasche ad immersione a singola fase
- Connettività ridondata e configurabile in base alle esigenze
- Monitoraggio real-time di temperatura, fluido e parametri operativi
- Riduzione della carbon footprint grazie alla drastica diminuzione dei consumi energetici
- Massima protezione hardware: no polveri, no vibrazioni, no surriscaldamenti
- Scalabilità totale: possibilità di aumentare o ridurre lo spazio occupato in base ai progetti del Cliente



WWW.KARAL.GREEN

**SCHEDA TECNICA – COLOCATION VASCA DEDICATA**

Il servizio di Colocation di Vasca Dedicata consiste nella possibilità di avere a disposizione, all'interno dei locali tecnici di KaralGreen un proprio spazio per la collocazione di una o più vasche ad immersione, in forma esclusiva. Le Vasche sono fornite da KaralGreen all'interno dei locali tecnici dove si desidera il Servizio, così come la predisposizione di cavi, tubi, rubinetteria meccanica nonché la alimentazione delle Vasche sono a cura di KaralGreen. La proprietà delle Vasche è rimane di KaralGreen anche dopo il termine del Contratto. Le Vasche sono concesse in uso al Cliente in modo esclusivo; le risorse ed apparati che sono ospitate nelle Vasche invece rimarranno esclusiva proprietà del Cliente, che ne mantiene il pieno possesso e controllo sotto la propria responsabilità.

La soluzione di Vasca Dedicata è la soluzione ideale per il Cliente che richiede una vasca a immersione riservata, progettata su misura per ospitare infrastrutture IT ad alta densità, garantendo massima continuità operativa e prestazioni costanti.

Con la Colocation di una vasca dedicata ad immersione si intende offrire una soluzione di totale autonomia pensata per il Cliente che desidera avere elevato controllo, flessibilità, scalabilità e accesso immediato alle risorse che utilizzano la tecnologia ad immersione, senza investire in un proprio Data Center.

La gestione e manutenzione degli apparati nella Vasca Dedicata, inclusa la sostituzione di componenti guasti, possono essere svolte direttamente dal Cliente all'interno dei Locali di KaralGreen sotto la sua piena responsabilità, sempre nel rispetto delle regole di Accesso e di comportamento del Data Center, o possono essere demandate a personale di KaralGreen, sottoscrivendo un apposito contratto di Remote Handling.

L'energia consumata dagli Apparati della Vasca viene misurata ex post con cadenza periodica e fatturata al Cliente a consuntivo, secondo i termini e le condizioni concordati nell'Allegato 2 – Modulo d'Ordine e Corrispettivi Economici stabilite e/o nella apposita Offerta Commerciale accettata da Cliente.

Caratteristiche Principali:

- Vasca ad immersione interamente dedicata alla tua azienda
- Progettazione su misura per densità di calcolo, alimentazione e raffreddamento
- Connettività ridondata, configurabile e personalizzabile in base alle esigenze
- Monitoraggio avanzato di temperatura, fluido, parametri operativi e consumi
- Reportistica ambientale e di efficienza operativa dedicata
- Certificazione TIER III per garantire continuità e sicurezza
- Riduzione della carbon footprint grazie alla drastica diminuzione dei consumi energetici
- Massima protezione dell' hardware: no polveri, no vibrazioni, no surriscaldamenti
- Scalabilità totale: possibilità di aumentare o ridurre il numero di vasche in base ai progetti del Cliente



WWW.KARAL.GREEN

## REALIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE INTEGRATA VASCA + SISTEMA DI RAFFREDDAMENTO A CASA DEL CLIENTE

KaralGreen offre una soluzione di raffreddamento a immersione monofase completamente integrata per i data center, in cui tutti i componenti elettronici HW sono completamente immersi in un fluido dielettrico.

Nella soluzione KaralGreen, il fluido dielettrico riscaldato viene fatto circolare verso lo scambiatore di calore esterno utilizzando un sistema di pompaggio automatico ridondante (N+1).

All'interno degli scambiatori di calore, il calore del fluido viene rimosso tramite metodi di raffreddamento passivo, riducendo i costi totali di refrigerazione del data center a un PUE pari circa a 1,03-1.05.

KaralGreen propone

- Fornitura e trasporto della Vasca di acciaio, liquido dielettrico, sistema di raffreddamento, gruppo pompe e la predisposizione tubi, rubinetteria meccanica
- Installazione Professionale chiavi in mano del sistema Vasca ad immersione, in tutte le sue componenti da parte di tecnici qualificati, garantendo un'installazione professionale, un posizionamento corretto, il rispetto delle norme di sicurezza e un funzionamento efficiente.
- Training, che illustra come utilizzare le soluzioni di raffreddamento a immersione, come impostare gli scenari di lavoro corrispondenti (ad esempio portata, temperatura, ecc.), come monitorarle e arrestarle correttamente quando necessario e altre funzionalità chiave.

Il corso di formazione è proposto per mettere in grado i clienti di utilizzare in modo efficiente le apparecchiature installate fuori e dentro la vasca al fine di garantire al team tecnico del cliente, un supporto che può essere di Tipo "Base" o "Avanzato". La formazione ha una durata minima di 8 ore.

Supporto di Base: il servizio è stato progettato per fornire assistenza tempestiva per le soluzioni KaralGreen quando necessario, con l'obiettivo di ridurre al minimo qualsiasi impatto o tempo di inattività attraverso una rapida individuazione e risoluzione dei problemi.

Il Supporto Base viene attivato su richiesta del Cliente e ha un costo orario.

- Supporto Avanzato: il servizio di monitoraggio hardware remoto, basato su piattaforme open source collaudate sia per l'Hardware che per il liquido dielettrico) è stato progettato per fornire supporto avanzato ai clienti che desiderano delegare la gestione dell'intera soluzione integrata a KaralGreen e concentrarsi sul proprio core business.

Il servizio, acquistabile con contratto annuale o pluriennale, include:

- Accesso gratuito al team del Centro di Supporto Tecnico KaralGreen
- Risoluzione di eventuali guasti o malfunzionamenti del sistema
- Visite proattive e regolari in loco
- Misure di Controllo Qualità dei Fluidi

### **Fornitura e manutenzione HW :**

KaralGreen è in grado di fornire, su richiesta:

- Server Computazionali basati su CPU multicore,
- GPU Server
- Server di Storage
- Apparati di networking ( Router/Switch) , tutti testati e garantiti per l'immersione e di garantire al Cliente tutta l'assistenza necessaria in loco + la eventuale sostituzione dei componenti in caso di rottura o malfunzionamento in accordo replicando back to back le garanzie del Vendor



WWW.KARAL.GREEN  
**Allegato 2**

**Modulo d'Ordine e Corrispettivi economici**

- **Documento Confidenziale** - Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con ogni mezzo e in qualsiasi forma.

**Contratto n.**\_\_\_\_\_

## 1. Dati Modulo d'Ordine

| Numero Modulo d' Ordine | Data | Redatto da |
|-------------------------|------|------------|
| KG-xxxx-202_            |      |            |

### 1.1 Dati anagrafici Cliente

|                       |  |                |  |
|-----------------------|--|----------------|--|
| Ragione sociale       |  |                |  |
| Partita IVA           |  | Codice fiscale |  |
| Indirizzo e nr civico |  |                |  |
| Comune                |  |                |  |
| CAP                   |  | Provincia      |  |
| Codice SDI            |  |                |  |

## 2. Condizioni economiche

| Codice Identif. servizio | Descrizione servizio | Q.tà | NRC unitario attivazione (€) | NRC Totale attivazione (€) | MRC unitario Canone mensile (€) | MRC Totale Canone mensile (€) |
|--------------------------|----------------------|------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|                          |                      |      |                              |                            |                                 |                               |
|                          |                      |      |                              |                            |                                 |                               |

|                    |  |               |  |
|--------------------|--|---------------|--|
| TOTALE ATTIVAZIONE |  | TOTALE CANONE |  |
|--------------------|--|---------------|--|

Se previsto un Servizio di Co-location e relativamente a ciascuna vasca o porzione, alla componente fissa del Canone mensile vengono aggiunte, le seguenti voci mensili di costo per il consumo dell'energia, che verranno fatturate separatamente:

| Servizio                                    | Misura | Q.tà | NRC Una Tantum | MRC Can. mensile |
|---|--------|------|----------------|------------------|
| Energia kWh (multipli 0,5 kW- max 150 kW) * | kW     | 0.5  | 500 €          | 125 €            |
|   | kW     | 1    | 500 €          | 250 €            |
|   | kW     | 1.5  | 1,000 €        | 375 €            |
|   | kW     | 2    | 1,500 €        | 500 €            |
|   | kW     | 3    | 2,000 €        | 750 €            |
|   | kW     | >30  | A progetto     |                  |

\* I costi relativi alla fornitura di energia elettrica includono la componente relativa al PUE\*

\* Il PUE (Power Use Effectiveness), come definito nella norma EN 50600-4-2, esprime il valore di efficacia dell'utilizzo di energia e rappresenta il rapporto tra l'energia totale consumata dal data center e l'energia necessaria per le apparecchiature IT.

La tariffazione per l'energia elettrica è flat fino al valore di consumo di kWh acquistato al 95 percentile; superato tale valore verrà addebitato il canone relativo al nuovo range di consumo.





WWW.KARAL.GREEN

## ALLEGATO 3

### PROCEDURE DI ACCESSO AI LOCALI TECNICI E REGOLE DI COMPORTAMENTO

#### A. PROCEDURA DI ACCESSO AI LOCALI TECNICI

L'accesso ai locali tecnici di KARALGREEN è consentito solo al personale autorizzato dai clienti. A tal fine, il Cliente deve comunicare in anticipo a KARALGREEN di volta in volta i nominativi delle persone che intendono accedere ai locali tecnici. Le modalità di richiesta di accesso ai locali tecnici sono le seguenti:

- per interventi di manutenzione ordinaria o installazioni nuove: il Cliente dovrà, con almeno 3 (tre) giorni di anticipo rispetto alla data dell'intervento, inviare una mail all' Help Desk di KARALGREEN (**noc@Karal.Green**) precisando il tipo di intervento e l'eventuale supporto necessario.
- per interventi di manutenzione straordinaria (non programmabile anticipatamente) in orari di ufficio: il Cliente dovrà contattare telefonicamente KARALGREEN oppure inviare un messaggio di posta elettronica all' Help Desk di KARALGREEN (**noc@Karal.Green**) per prendere accordi in merito all'intervento da eseguire;
- per interventi urgenti di manutenzione straordinaria fuori orario di ufficio: il Cliente dovrà contattare telefonicamente il tecnico reperibile al numero del NOC (+39 070 1970 1971).

L'accesso ai locali tecnici da parte del personale autorizzato dal Cliente è annotato da KARALGREEN in ogni circostanza in un apposito registro degli accessi tenuto da KARALGREEN.

In caso di installazione, ritiro o sostituzione di apparecchiature di proprietà del Cliente ma site nei locali tecnici, il Cliente deve compilare e presentare a KARALGREEN un apposito modulo di inventario in cui deve indicare tutte le relative apparecchiature installate, ritirate e/o sostituite.

Sono considerati orari di intervento ordinario: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00 (CET) ed esclusi i giorni di festività nazionale ai sensi del diritto italiano; sono considerati orari di intervento straordinario: tutti gli altri orari e giorni.

KARALGREEN rende disponibile ai clienti un servizio di gestione da remoto ("Remote Handling") per attività di assistenza (opzionale).

Tutte le attività di installazione di nuovi apparati o comunque attività che non richiedono un'interruzione del servizio reso al Cliente, devono essere obbligatoriamente svolte durante gli orari di intervento ordinario.

#### B. PROCEDURA DI CONTROLLO DEGLI ACCESSI

L'accesso alle infrastrutture tecniche in cui opera KARALGREEN può essere effettuato solo in presenza di personale di KARALGREEN o ditte autorizzate da KARALGREEN, in possesso dei codici e chiavi di accesso alle sale. Anche i codici di disinserimento dell'allarme sono noti al solo personale addetto alla gestione delle infrastrutture e di ogni altro spazio monitorato di KARALGREEN.

Ogni attività all'interno dei locali tecnici in cui opera KARALGREEN da parte di personale esterno è supervisionata e seguita direttamente dal NOC di KARALGREEN.

Tutti gli accessi ai locali tecnici sono mantenuti registrati, indicando data, nominativo, documento di identità, orario di ingresso/uscita, descrizione dell'intervento e firma del personale che ha avuto accesso.

L'accesso sarà consentito alle persone che accetteranno di sottoscrivere la dichiarazione di accettazione delle normative inerenti alla sicurezza e al corretto utilizzo dei locali tecnici fornita da KARALGREEN.

#### C. DIVIETI ED OBBLIGHI

##### E' ESPRESSAMENTE VIETATO

- fumare
- l'utilizzo di telefoni cellulari (salvo autorizzazione)
- l'utilizzo di fiamme libere
- il deposito di materiali e di attrezzature a scopo di magazzino
- il taglio delle piastrelle del pavimento tecnologico (salvo autorizzazione)
- l'ingresso di persone non autorizzate
- l'impiego di materie e/o sostanze corrosive
- lasciare aperto il pavimento tecnologico se non per il tempo necessario allo svolgimento delle operazioni
- intervenire sulle apparecchiature che non siano di proprietà e di specifica competenza
- danneggiare in ogni modo apparecchiature o circuiti di altre società
- l'uso delle alimentazioni per scopi di diverso utilizzo dal collegamento delle apparecchiature installate nei rack
- accumulare o lasciare lo scarto dei materiali utilizzati (cartoni, imballi, etc.).

##### E' OBBLIGATORIO

- prestare massima attenzione ai cavi posti nelle canaline aeree e sotto il pavimento tecnologico
- prestare massima attenzione alle blindosbarre, in quanto sotto tensione
- prestare massima attenzione qualora ci fosse il pavimento tecnologico aperto
- chiudere il pavimento tecnologico una volta terminati i lavori
- eseguire i lavori e le installazioni a regola d'arte (etichettatura, fissaggio circuiti, etc.)
- rispettare il buono stato e l'ordine presente nella sala

Contratto n. \_\_\_\_\_

## WWW.KARAL.GREEN

- per l'esecuzione dei lavori di riparazione e manutenzione adottare misure tali da consentire lo svolgimento dei lavori in
- condizioni di massima sicurezza.

Le società che interverranno nei locali tecnici avranno a proprio carico ogni responsabilità penale e civile per eventuali infortuni e/o danni che dovessero causare a terzi in conseguenza dell'inosservanza o violazione delle norme impartite da KARALGREEN

### **D. COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

1. Nel caso in cui **KaralGreen (o la/le società presso le quali si trovano i locali di KaralGreen)** riceva dalla Procura della Repubblica, da altre autorità giudiziarie o da organi di polizia competenti, un mandato o una richiesta ufficiale relativa a indagini su attività illecite poste in essere tramite i servizi erogati, il Fornitore si impegna a:

- sospendere immediatamente, anche senza preavviso, i Servizi associati al Cliente ;
- fornire alle autorità competenti log, tracciati IP, server e tutte le informazioni e i dati tecnici necessari per il corretto svolgimento dell'indagine, nel rispetto della normativa vigente.

2. Qualora, a seguito delle attività investigative, il Fornitore venga coinvolto in procedimenti giudiziari o indagini penali non imputabili a propria condotta, il Clientesi impegna a:

- manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi responsabilità;
- sostenere tutte le spese legali, incluse consulenze, perizie e parcelle di avvocati, derivanti da tali procedimenti.

3. Nel caso in cui i Servizi e/o le Apparecchiature siano sottoposte a sequestro o limitazioni da parte delle autorità competenti, il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere al Fornitore l'intero importo residuo dovuto fino alla scadenza naturale del contratto.

4. Resta inteso che tutte le attività sopra descritte saranno svolte nel rispetto della legislazione in materia di privacy e delle norme vigenti sulla conservazione e protezione dei dati.



WWW.KARAL.GREEN

## ALLEGATO 4

### Punti di Contatto Modulo di Accesso ai Locali

Questo documento contiene tutte le informazioni relative ai Punti di Contatto di KaralGreen e del Cliente e viceversa per segnalare e gestire tutte le problematiche di esercizio e il Modulo di Accesso ai locali tecnici dove opera KaralGreen, che va compilato e spedito a KaralGreen, in rispetto delle procedure di accesso indicate nel Allegato 3.

L'eventuale variazione di tali documenti dovrà essere comunicata per iscritto dalle Parti con almeno 7 (sette) giorni solari di anticipo.

#### PUNTI DI CONTATTO

| KARALGREEN  |  | OPERATORE |  |
|---|--|-----------|--|
| <b>Vendite</b>  |  |           |  |
| <b>Ufficio Commerciale</b>                                  |  |           |  |
| Telefono  | +39 070 1970 1971  |           |  |
| E-iva   | contact@Karal.Green  |           |  |
| <b>Provisioning/Delivery/Supporto di Secondo livello</b>    |  |           |  |
| <b>Supporto Tecnico</b>                                     |  |           |  |
| Telefono  | +39 070 1970 1971  |           |  |
| E-mail  | <a href="mailto:support@Karal.Green">support@Karal.Green</a> |           |  |
| <b>Gestione dei guasti/disservizi</b>                       |  |           |  |
| <b>NOC</b>  |  |           |  |
| Telefono  | +39 070 1970 1971  |           |  |
| E-mail  | noc@Karal.Green  |           |  |
| <b>Interventi di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria</b> |  |           |  |
| <b>NOC</b>  |  |           |  |
| Telefono  | +39 070 1970 1971  |           |  |
| E-mail  | noc@Karal.Green  |           |  |
| <b>Amministrazione/Fatturazione/Pagamenti</b>               |  |           |  |
| <b>Amministrazione</b>                                      |  |           |  |
| Telefono  | +39 070 1970 1971  |           |  |
| E-mail  | finance@Karal.Green  |           |  |

## Modulo per l'Accesso ai Locali

L'accesso ai locali tecnici dove opera KARALGREEN è consentito solo al personale autorizzato dai clienti. A tal fine, il cliente deve comunicare in anticipo a KARALGREEN di volta in volta i nominativi delle persone che intendono accedere alla sala dati.

Le modalità di richiesta di accesso alla sala dati sono le seguenti:

- per interventi di manutenzione ordinaria o installazioni nuove: il cliente dovrà, con almeno 3 (tre) giorni di anticipo rispetto alla data dell'intervento, inviare una mail all' Help Desk di KARALGREEN ([noc@karal.green](mailto:noc@karal.green)) precisando il tipo di intervento e l'eventuale supporto necessario.
- per interventi di manutenzione straordinaria (non programmabile anticipatamente) in orari di ufficio: il cliente dovrà contattare telefonicamente KARALGREEN oppure inviare un messaggio di posta elettronica all' Help Desk di KARALGREEN ([noc@karal.green](mailto:noc@karal.green)) per prendere accordi in merito all'intervento da eseguire;
- per interventi urgenti di manutenzione straordinaria fuori orario di ufficio: il cliente dovrà contattare telefonicamente il tecnico reperibile al numero del NOC (+39 070 1970 1971)

| Accesso al Sito : Informazioni richieste   | Dettagli |
|--|----------|
| Ragione sociale del Cliente che richiede l'accesso   |          |
| Nome e Cognome del Richiedente e numero di telefono  |          |
| Nome e Cognome del Tecnico che effettuerà l'intervento, numero di telefono, nome della ditta autorizzata                         |          |
| Codice Identificativo del Servizio: Service ID   |          |
| Data e ora di inizio intervento  |          |
| Data e ora di fine intervento  |          |
| Breve descrizione dell'intervento  |          |
| Sala/Rack/Vasca  |          |
| Sarà necessario portare e/o rimuovere apparati e/o altra strumentazione all'interno dei locali. In caso affermativo specificare. |          |

Una volta approvata la richiesta di accesso al locale tecnico dove opera KaralGreen, il tecnico autorizzato dal Cliente potrà chiamare il team NOC di KARALGREEN per prendere accordi.



WWW.KARAL.GREEN

**ALLEGATO 5**

**NOTIFICA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**



WWW.KARAL.GREEN

### NOTIFICA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

| Riferimenti                         |  |
|-------------------------------------|--|
| Cliente                             |  |
| Indirizzo                           |  |
| Numero d'Ordine                     |  |
| Codice Identificativo del Servizio  |  |
| Servizio                            |  |
| Codice Identificativo del Servizio  |  |
| Tipo di Servizio                    |  |
| Indirizzo della fornitura           |  |
| Data di Attivazione del Servizio    |  |
| Riferimenti Provisioning KaralGreen | <ul style="list-style-type: none"><li>Tel: +39 070 1970 1971</li><li><a href="mailto:support@karal.green">Email: support@karal.green</a></li></ul> |
| Note                                |  |

**KARALGREEN certifica la Attivazione del Servizio di cui sopra, nel rispetto delle prestazioni e specifiche indicate nella Scheda Tecnica del Servizio di cui all'Allegato 1.**

|                |  | Responsabile |
|----------------|--|--------------|
| KARALGREEN Srl |  |              |
|                |  |              |

**Il Cliente dichiara di aver preso visione del corretto funzionamento del Servizio ed accetta la Data di Attivazione del Servizio come sopra indicata, per l'inizio della fatturazione, nel rispetto delle clausole del Contratto.**

Nome Cognome:

Cliente

Firma:

Il Cliente si impegna a sottoscrivere il presente documento denominato "Notifica di Attivazione del Servizio" e ad inviarlo a KARALGREEN a mezzo e.mail all'indirizzo [support@Karal.green](mailto:support@Karal.green) ed alla pec all'indirizzo [Karalgreen@legalmail.it](mailto:Karalgreen@legalmail.it) entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

Ogni contestazione relativa ad eventuali difformità tra il servizio contrattualizzato e quello erogato da KARALGREEN S.p.A. dovrà essere comunicata a mezzo pec all'indirizzo [karalgreen@legalmail.it](mailto:karalgreen@legalmail.it) entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della presente notifica di attivazione.

In assenza di contestazione, ovvero decorso il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi, il Servizio si intenderà integralmente e tacitamente accettato con conseguente diritto di KARALGREEN a procedere alla fatturazione del servizio a partire dalla Data di Attivazione.

Contratto n. \_\_\_\_\_



WWW.KARAL.GREEN

## **ALLEGATO 6**

**SLA**

**SERVICE LEVEL AGREEMENT**



WWW.KARAL.GREEN

## 1. INTRODUZIONE

KaralGreen Srl si impegna a fornire servizi di Virtual Private Server (VPS), server dedicati, unità ad immersione e colocation con standard di qualità elevati, garantendo continuità e affidabilità in linea con le specifiche di un Data Center del tipo Tier 3.

## 2. DEFINIZIONE DEI SERVIZI

- **VIRTUAL PRIVATE SERVER (VPS):** Noleggio di una porzione di server virtuale.
- **SERVER DEDICATI:** Fornitura di hardware in noleggio e servizio di housing.
- **UNITÀ AD IMMERSIONE:** Fornitura di hardware e housing dedicato in immersione singola fase.
- **COLOCATION:** Allocazione di risorse fisiche riservate nei locali tecnici di KaralGreen.
- **BANDA INTERNET:** Connessione fino a 100 Gbps per server.

## 3. GARANZIA DI FUNZIONAMENTO

### 3.1 Disponibilita' del Servizio:

KaralGreen garantisce la continuità del Servizio con un **SLA del 99.9%**, . In caso di interruzione del servizio che comporti un downtime superiore alla soglia garantita, il cliente avrà diritto a un rimborso proporzionale al periodo di inattività.

I servizi sono garantiti **24/7** con possibili sospensioni per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. KaralGreen si impegna a minimizzare i tempi di disservizio e a comunicare in anticipo eventuali lavori programmati.

### 3.2 Tempi di intervento - Supporto Tecnico

- Emergenze critiche (es. server down, problemi di routing): risposta entro 5 minuti.
- Problemi non critici: risposta entro 15 minuti.
- Supporto telefonico 24/7: risposta entro 1 minuto.

## 4. PENALI

### Attivazione del Servizio ( Provisioning)

I servizi di Colocazione di Apparecchiature del Cliente nei locali tecnici in cui opera KaralGreen saranno attivati secondo la data concordata con il cliente, garantendo la puntualità.

In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio, laddove questi siano stati esplicitamente indicati nella offerta Commerciale e riflessi nel Modulo d'Ordine, KARALGREEN corrisponderà al Cliente le penali descritte di seguito.

- Per ciascun giorno di ritardo della Data di Attivazione reale rispetto alla Data di prevista attivazione esplicitamente indicata nel Modulo d'Ordine verrà corrisposto al Cliente lo 0.1% del canone mensile del Servizio

### Disservizi e Risoluzione dei guasti (Assurance)

KaralGreen garantisce un uptime minimo del servizio pari al 99,9%.

In caso di disservizi, con esclusione dei guasti relativi all'alimentazione e climatizzazione dei locali Tecnci di KaralGreen, si applicano le seguenti penali:

| Livello di disponibilità mensile (uptime) | Compensazione riconosciuta |
|---|----------------------------|
| 99,0% - 99,9%                             | 1% del canone mensile      |
| 98,0% - 98,9%                             | 2% del canone mensile      |
| 95,0% - 97,9%                             | 5% del canone mensile      |
| 90,0% - 94,9%                             | 10% del canone mensile     |
| < 90,0%                                   | 20% del canone mensile     |

Inoltre, per le richieste di assistenza, si garantiscono i seguenti tempi di intervento:

| Priorità        | Tempo di presa in carico | Tempo massimo di risoluzione |
|-----------------|--------------------------|------------------------------|
| Criticità Alta  | 30 minuti                | 4 ore                        |
| Criticità Media | 1 ora                    | 8 ore                        |
| Criticità Bassa | 4 ore                    | 24 ore                       |

### 5. REMOTE HANDLING

KaralGreen offre un servizio di assistenza tecnica su richiesta con le seguenti tariffe:

- Orario lavorativo (9:00-17:00, lun-ven): 100 €/ora
- Fuori orario lavorativo: 150 €/ora
- Interventi inclusi nel pacchetto base: 3 ore/mese

### 6. PROCEDURA DI RICHIESTA INDENNIZZI

Il cliente deve presentare una richiesta di rimborso entro 90 giorni dall'evento tramite PEC all'indirizzo karalgreen@legalmail.it, documentando il problema. Passato tale termine, ogni eventuale richiesta verrà automaticamente rigettata.

### 7. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

KaralGreen non sarà responsabile per interruzioni causate da:

- Eventi di forza maggiore (es. terremoti, alluvioni, attacchi informatici su larga scala).
- Malfunzionamenti dovuti a errori del cliente o uso improprio delle risorse.



WWW.KARAL.GREEN

- Problemi derivanti da terze parti (es. fornitori di connettività).

## **8. REVISIONE SLA**

Il presente SLA potrà essere aggiornato periodicamente in base a evoluzioni tecnologiche o normative.