

## 1. DEFINIZIONI E DESCRIZIONI

### 1.1 DEFINIZIONI

**KQI**

La persona giuridica KPNQwest Italia Srl

**Area Clienti**

Sezione del sito KOLST.it dedicato alla gestione e configurazione dei servizi, alla notifica delle comunicazioni e alla fatturazione.

**Cliente**

La parte contraente con KQI

**Servizio**

Il Servizio fornito da KQI ai propri clienti in dipendenza del presente contratto.

**Email**

La Email (abbreviazione di Electronic Mail, ovvero posta elettronica) è un servizio Internet tramite il quale ogni utente può inviare o ricevere messaggi tramite Internet.

**Email Client**

Software utilizzato per inviare, ricevere e organizzare messaggi di Email, compatibile con i protocolli SMTP, POP3, IMAP

**WebMail**

Email Client accessibile via Web, tramite protocollo Internet https, fornito da KQI.

**Messaggio**

Messaggio costituito da intestazioni, contenuto e allegati secondo gli standard Internet RFC822 e RFC2822

**Mailbox**

Lo spazio logico assegnato al Cliente dove risiedono i messaggi di posta elettronica ricevuti o inviati dal Cliente

**Sistema**

Componente specifica del servizio.

**Dominio**

Dominio Internet di livello superiore al primo (ad esempio ma non solo: kpnqwest.it, mail.comm2000.it ecc.)

**Quota**

Dimensione della MailBox, espressa in MegaByte.

**Utente**

Un utilizzatore di una delle MailBox assegnate al Cliente.

**Mail Server**

In generale, le apparecchiature e i sistemi informatici deputati all'erogazione di un servizio Email

**Trasmissione (di Messaggi)/Messaggi Trasmessi**

La trasmissione o l'invio di Messaggi/ I Messaggi trasmessi dall'Utente a uno o più indirizzi Email

**Ricezione (di Messaggi)/Messaggi Ricevuti**

La ricezione di Messaggi/I Messaggi trasmessi all'Utente e ricevuti dal Mail Server.

**Sito**

Sito di KQI, denominato Kolst, dove si effettua l'acquisto dei servizi e si accede per ottenere l'assistenza prevista in contratto.

**Help desk**

Servizio d'assistenza di primo livello erogato da KQI

**Giorno lavorativo**

Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Milano.

Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e vice versa. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Specifiche ad un "Articolo" e/o "Comma".

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 GENERALITÀ

Il Servizio consente al Cliente di disporre di uno spazio su Mailserver da utilizzare per l'apertura di mailbox.

Gli indirizzi delle mailbox potranno essere associati a uno o più nomi a dominio.

L'apertura di mailbox consentirà la trasmissione e/o la ricezione di Messaggi Email, tramite una connessione Internet temporanea o permanente, non inclusa nel servizio.

La trasmissione e ricezione può avvenire tramite Email Client, acquistato autonomamente dal Cliente o comunque non fornito da KQI.

La trasmissione e ricezione di Messaggi è accessibile tramite WebMail, incluso nel servizio.

E' fornito un Sistema AntiVirus (descritto successivamente), con funzioni di rimozione dei Messaggi potenzialmente pericolosi per i sistemi del Cliente, accoppiato a un Sistema AntiSpam (descritto successivamente), di filtraggio di contenuti non desiderati.

Entrambi operano sui Messaggi Ricevuti.

Quando le Mailbox sono associate a Domini assegnati in uso esclusivo al Cliente, è disponibile un Sistema Amministrazione (descritto successivamente), delle MailBox, accessibile via Web, con protocollo https.

### 2.2 SPAZIO MAILSERVER

Lo spazio su Mailserver assegnato al Cliente è quello indicato nell'Ordine.

In vigenza di contratto il Cliente potrà richiedere la modifica (estensione o riduzione) dello spazio assegnatogli utilizzando l'interfaccia presente su [www.kolst.it](http://www.kolst.it).

KQI si riserva di accordare la modifica richiesta dal Cliente.

In caso positivo, KQI vi darà attuazione entro tre giorni dalla richiesta. In caso negativo, entro lo stesso termine, KQI comunicherà al Cliente di non poter soddisfare la richiesta.

La modifica è parte integrante del contratto ed è quindi valida in vigenza dello stesso e per tutta la sua durata. Il Cliente prende, quindi, atto che al venir meno del contratto, KQI non è tenuta a fornire al Cliente alcunché.

### 2.3 MAILBOX

Il Cliente potrà aprire nello spazio assegnatogli un numero qualsiasi di mailbox, con il solo vincolo rappresentato dalla quota di ciascuna mailbox che non può essere inferiore a 50 Megabyte.

### 2.4 QUOTA DELLA MAILBOX

Al raggiungimento del 70% della Quota di una MailBox, sarà trasmesso automaticamente all'Utente uno e un solo Messaggio che notifica

l'approssimarsi della capacità massima della MailBox.

Al raggiungimento del 100% della Quota, In seguito alla Ricezione di un nuovo Messaggio, sarà trasmesso automaticamente un Messaggio verso il Mail Server mittente notificando il raggiungimento della capacità massima.

Al raggiungimento della Quota contribuiscono tutte le cartelle create dal Cliente tramite WebMail oppure tramite il proprio Email Client in modalità IMAP, inclusa la cartella della posta eliminata.

Alla Quota non contribuisce l'archivio Quarantena (descritto successivamente), appartenente ai Sistemi Antivirus e AntiSpam.

## 2.5 MESSAGGI

I Messaggi Trasmessi e/o Ricevuti, inclusi gli allegati, hanno dimensione massima pari a 15MB.

La Trasmissione di un Messaggio di dimensioni superiori genera un errore, di norma segnalato all'Utente dal proprio Email Client, oppure segnalato dal WebMail.

La Ricezione di un Messaggio di dimensioni superiori genera un messaggio di rifiuto (in Inglese) indirizzato al Mail Server del mittente del messaggio a cui spetta l'onere di comunicare al mittente il mancato recapito del messaggio così come stabilito dall'RFC2822.

KQI si riserva il diritto di aumentare la dimensione massima dei messaggi, senza notifica al Cliente.

## 2.6 ANTIVIRUS

Il servizio Mailbox include un sistema antivirus dedicato all'individuazione di messaggi potenzialmente contenenti allegati o altro codice la cui esecuzione potrebbe causare danni ai sistemi dell'utilizzatore.

I Messaggi identificati come sospetti sono archiviati separatamente nell'archivio Quarantena (descritto successivamente).

Il sistema Antivirus è attivo sui Messaggi Ricevuti ma non sui Messaggi Trasmessi

## 2.7 ANTISPAM

Il servizio Mailbox include il Sistema Antispam, il cui scopo è identificare e/o rimuovere Messaggi indesiderati.

Il Sistema AntiSpam analizza automaticamente i Messaggi in base a:

- liste pubbliche di indirizzi segnalati come noti produttori di Messaggi Indesiderati (RBL);
  - un algoritmo statistico, i cui parametri sono aggiornati periodicamente su campioni contenenti un'ampia collezione di Messaggi;
  - altre regole euristiche, basate sul formato dei Messaggi.

I campioni di riferimento e gli algoritmi utilizzati sono definiti e possono essere modificati a discrezione di KQI. Lo stesso algoritmo e gli stessi campioni sono utilizzati per tutti i Messaggi Ricevuti dal Mail Server KQI.

Il Sistema AntiSpam assegna automaticamente un punteggio numerico ad ogni Messaggio ricevuto modificando i campi d'intestazione del Messaggio.

Qualora il punteggio superi una determinata soglia (Soglia di Marcatura), impostata da KQI e modificabile dal Cliente via WebMail, il Sistema modificherà l'oggetto del Messaggio aggiungendo il testo "\*\*\*\*SPAM\*\*\*\*".

Qualora il punteggio superi un ulteriore soglia (Soglia di Quarantena), impostata da KQI e modificabile dal Cliente via WebMail, il Sistema trasferirà i Messaggi nell'archivio Quarantena (descritto successivamente).

"White List" / "Lista Bianca" – Il Cliente, tramite WebMail, può specificare una lista d'indirizzi Email come appartenenti alla White List. I Messaggi Ricevuti da indirizzi Email appartenenti alla White List non saranno processati dall'algoritmo statistico e dalle regole euristiche, ma saranno processati solo tramite RBL.

"Black List" / "Lista Nera" – Il Cliente, tramite WebMail, può specificare una lista d'indirizzi Email come appartenenti alla Black List. I Messaggi Ricevuti da indirizzi Email appartenenti alla Black List saranno sempre trasferiti nell'archivio Quarantena (descritto successivamente).

## 2.8 QUARANTENA

L'archivio "Quarantena" contiene i Messaggi identificati dai Sistemi Antivirus e AntiSpam.

L'accesso alla Quarantena essere effettuato tramite WebMail o tramite Email Client, tramite IMAP.

I Messaggi in Quarantena possono essere letti, cancellati o spostati nell'area dei Messaggi in ingresso (InBox).

L'operazione di spostamento di Messaggi dalla Quarantena in altre aree della MailBox annulla la protezione da virus o contenuti potenzialmente pericolosi, inoltre il Messaggio potrà essere letto via WebMail o prelevato via Email Client.

Al fine di impedire l'esecuzione di parti rilevate come pericolose presenti nelle mail consegnate nella quarantena, queste vengono estratte, zippate con password e allegate ad una nuova mail inerte. Tale mail avvisa del contenuto malevolo e riporta la password con cui l'utente può accedere ai contenuti rilevati come malevoli, accedendo al contenuto malevolo il cliente si fa carico dei rischi derivanti da tale azione.

I Messaggi in Quarantena per più di 14 giorni (Soglia Di Rimozione) sono cancellati automaticamente, senza notifica né possibilità di recupero. Tale parametro pre-impostato può essere modificato dall'Utente tramite WebMail.

## 2.9 WEBMAIL

Il sistema Webmail rende disponibile direttamente via web le funzionalità di base di un Email Client.

Webmail è disponibile all'indirizzo <https://webmail.kpnqwest.it> e consente le seguenti funzioni:

- Lettura di messaggi;
- Composizione di messaggi e di allegati;
- Gestione rubrica indirizzi;
- Personalizzazione delle opzioni di visualizzazione;
- Modifica credenziali di autenticazione (user-id e password di accesso);
- Modifica delle impostazioni del sistema di notifica "messaggi ricevuti" tramite SMS;
- Configurazione del tipo di ricevuta che s'intende utilizzare.

Il traffico dati via Web tra Utilizzatore e Mailserver KQI è cifrato con protocollo "https".

KQI si riserva il diritto di modificare Webmail nelle funzioni e nella denominazione in qualsiasi momento, avendo però cura di comunicarlo preventivamente al Cliente del servizio Mailbox.

## 2.10 INDIRIZZI E-MAIL E ALIAS

Gli indirizzi delle mailbox potranno essere associati a uno o più nomi a dominio tra quelli nell'effettiva disponibilità del Cliente.

A ogni MailBox è associato un indirizzo Email nella forma `identificativo@nome_dominio`, secondo le regole internazionalmente valide per la definizione d'indirizzi email.

L'identificativo e il nome a dominio possono essere scelti dal Cliente.

Il nome\_dominio può essere scelto dal Cliente:

- tra i Domini registrati da KQI e resi disponibili per il servizio Mailbox;
- tra i Domini registrati dal Cliente presso KQI, disponibili come opzione;
- tra i Domini registrati dal Cliente presso altri fornitori. In questo caso valgono le regole descritte al paragrafo "Indirizzi Email e Domini registrati da terze parti".

Resta inteso che qualora il Cliente trasferisca il dominio a terzi è impedito il funzionamento delle caselle di posta elettronica associate a tale dominio.

#### 2.11 INDIRIZZI EMAIL E DOMINI REGISTRATI DI TERZE PARTI

Il servizio include la possibilità di utilizzare indirizzi Email con nome\_dominio registrato presso altri fornitori a condizione che tutte le Mailbox associate al nome\_dominio in questione siano gestite da KQI.

In questo caso il fornitore terzo dovrà configurare il proprio DNS (Domain Name Server) affinché il Mail Server di riferimento sia quello di KQI.

E' responsabilità del Cliente portare a compimento tutte le operazioni necessarie affinché il fornitore terzo configuri e mantenga nel tempo le configurazioni necessarie al buon funzionamento del servizio.

Il servizio non include le procedure di assistenza necessarie all'attivazione e al buon funzionamento di questa opzione.

#### 2.12 ACCESSO AL SERVIZIO

Per l'accesso alle Mailbox assegnate al Cliente via WebMail o via Email Client o per l'accesso al Sistema Amministrazione (descritto successivamente), è fornita al Cliente una coppia di identificativi: Userid e Password, tramite trasmissione in chiaro, non cifrata.

Userid e Password sono assegnate da KQI all'attivazione e hanno lunghezza minima 8 caratteri.

Il Cliente può modificare la Password assegnata via WebMail.

In seguito alla modifica della Password da parte del Cliente, KQI non è più in grado di conoscere la Password d'accesso alle Mailbox del Cliente.

Qualora il Cliente dimentichi la Password d'accesso, richiederà a KQI la fornitura di una nuova Password secondo quanto descritto nel sito KOLST.

#### 2.13 SISTEMA RISPONDITORE AUTOMATICO

Tramite WebMail, l'Utente può attivare e disattivare il Sistema Risponditore Automatico.

Il Sistema consente di generare automaticamente uno e un solo Messaggio, testuale, personalizzabile dall'Utente, di risposta al mittente (ad esempio, ma non solo, per comunicare che l'Utente è fuori ufficio e non può rispondere ai messaggi).

#### 2.14 INDIRIZZI PER L'INVIO E LA RICEZIONE DEI MESSAGGI

Per trasmettere e ricevere Messaggi via Email Client, l'Utente dovrà inserire autonomamente gli indirizzi del server dedicato alla ricezione della posta (server POP3 o IMAP) e all'invio della posta (server SMTP), comunicati da KQI o pubblicati nella documentazione resa disponibile.

#### 2.15 WEBMAIL – SISTEMA POP3

Il Sistema POP3 dipende dai parametri e dalle politiche dei servizi di posta elettronica di terzi, sui quali KQI non ha controllo.

Il funzionamento del sistema non è perciò garantito.

#### 2.16 INVIO DI MESSAGGI TRAMITE SERVIZI DI CONNETTIVITÀ DI TERZI

Il servizio include la possibilità di utilizzare Email Client per spedire Messaggi utilizzando servizi di connettività Internet di altri fornitori.

In questo caso, il Mail Server KQI richiederà l'autenticazione dell'Utente e l'Email Client dovrà essere configurato a cura del Cliente per supportare questa opzione.

I servizi di connettività di altri fornitori possono essere utilizzati per il servizio WebMail.

#### 2.17 SISTEMA DI AMMINISTRAZIONE MAILADMIN

Per le MailBox associate a Domini in uso esclusivo al Cliente per la durata del servizio, è disponibile il Sistema Amministrazione, che consente al Cliente, via Web, di effettuare le operazioni base:

- Inserimento dei nomi a domini gestiti;
- Creazione delle Mailbox e dei relativi identificativi;
- Assegnazione e modifica di Userid univoche e Password;
- Assegnazione di Alias;
- Assegnazione di Quota alle MailBox, fino al raggiungimento del massimo spazio assegnato da KQI.

Non è possibile inserire Userid che siano già presenti nel Mail Server KQI; l'inserimento di una Userid già esistente produrrà una notifica al Cliente.

### 3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 EROGAZIONE

Il servizio sarà erogato a seguito della ricezione dell'Ordine.

Nel caso in cui le informazioni non fossero sufficienti all'attivazione del servizio, KQI non procederà all'attivazione e contatterà il Cliente per concordare la fornitura delle informazioni mancanti.

A servizio attivato, KQI comunicherà al Cliente la Data Inizio Servizio, corrispondente alla data d'inizio di fatturazione dello stesso.

### 4. LIVELLI DI SERVIZIO

#### 4.1 TEMPO MASSIMI DI ATTIVAZIONE

I tempi massimi d'attivazione, in presenza di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione, sono di cinque giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine.

I tempi di attivazione non includono i tempi necessari alla registrazione e/o il trasferimento di domini, che dipendono dalle autorità competenti e dalle procedure di trasferimento.

#### 4.2 TEMPI DI INTERVENTO IN CASO DI GUASTO

I sistemi e le apparecchiature sono monitorate costantemente 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

KQI garantisce un tempo d'intervento in caso di guasto alle apparecchiature entro 60 minuti dalla diagnosi che attribuisca il guasto ai sistemi di KQI.

#### 4.3 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

La disponibilità obiettivo del servizio è del 99,98% su base annua, escluse le finestre di manutenzione programmata.

#### 4.4 INFRASTRUTTURA

Le apparecchiature responsabili dell'erogazione del servizio sono ospitate nel Caldera Data Centre di KQI, struttura dotata di strumenti e procedure per garantire la sicurezza fisica e logica dei dati (in breve impianti anti-incendio, condizionamento, UPS, alimentazione elettrica supportata da motore Diesel d'emergenza, sorveglianza).

Le apparecchiature sono ospitate in rack, chiusi con serratura su entrambi i lati, le cui chiavi sono custodite da personale KQI.

#### 4.5 MEMORIZZAZIONE DEI DATI

I Messaggi in transito da e verso i sistemi del Cliente sono memorizzati all'interno delle MailBox assegnate al Cliente.

Le Mailbox sono memorizzate in archivi e apparecchiature separate dai sistemi dedicati all'invio e della ricezione.

### 5. ASSISTENZA

#### 5.1 ASSISTENZA BASE

Il servizio include assistenza via web e via e-mail nelle finestre di disponibilità dell'Help Desk con le modalità indicate sul sito, per la risoluzione di problemi che impediscono l'accesso al servizio.

E' esclusa dal servizio l'assistenza e la formazione all'utilizzo di Email Client.

Tutte le operazioni disponibili via WebMail debbono essere svolte a cura del Cliente.

E' esclusa dal servizio l'assistenza o l'attività di consulenza riguardante elementi hardware, software o di rete del Cliente.

#### 5.2 TROUBLE TICKETING SYSTEM

Per la gestione dei problemi segnalati dal Titolare e del processo di soluzione, KQI utilizza un sistema elettronico di gestione dei guasti (trouble ticketing system).

- La gestione di un guasto segnalato dal Titolare o individuato da KQI implica l'introduzione di una registrazione nel sistema elettronico di gestione dei guasti.
- L'autorizzazione alla chiusura di un guasto, ovvero la dichiarazione che il problema è stato risolto, avviene solo in seguito ad autorizzazione da parte del Titolare.

### 6. MANUTENZIONE

#### 6.1 INTERVENTI DI MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria della rete e in generale dell'infrastruttura è effettuata normalmente dalle 5:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle 2:00 alle 8:00 della domenica e i relativi interventi sono comunicati al Cliente in anticipo.

Eventuali interventi di manutenzione urgente per risolvere problemi che possono degradare le prestazioni del servizio saranno notificati nel più breve tempo possibile, mantenendo il Cliente informato sul processo di soluzione.

La notifica della manutenzione esclude l'applicazione di eventuali livelli di servizio e delle relative penali.

### 7. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, DURATA E RINNOVO

#### 7.1 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si conclude con l'adesione all'Ordine disponibile sul sito mediante click sull'apposita icona.

#### 7.2 DURATA DEL CONTRATTO E TACITO RINNOVO

Il contratto ha la durata indicata nell'Ordine.

Alla scadenza il servizio sarà tacitamente rinnovato per lo stesso periodo a meno che il Cliente dia comunicazione a KQI dell'intenzione di recedere dal contratto tramite l'apposita interfaccia presente nell'Area Clienti di Kolst.it oppure mediante raccomandata A/R entro 15 giorni dalla data di scadenza. Resta salvo quanto indicato all'art. 9.3.

Qualora durante la vigenza del contratto, si introducano modifiche allo spazio assegnato al Cliente ai sensi dell'art. 2.2, il rinnovo tacito dello stesso comprenderà tutte le condizioni che tali modifiche comportano, compresi i prezzi previsti per tale spazio come risultano nell'apposita pagina del sito

### 8. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

#### 8.1 RIMOZIONE DELLE MAILBOX

Alla data di scadenza del servizio, KQI rimuoverà le Mailbox del Cliente inclusive di tutti i contenuti.

La rimozione sarà altresì effettuata in caso di mancato pagamento delle fatture di servizio oltre i 60 giorni dalla scadenza.

### 9. PREZZI, MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

#### 9.1 DEFINIZIONE DEI PREZZI

Il prezzo di fornitura del servizio è indicato nell'Ordine.

Qualora in vigenza del contratto il Cliente richieda l'estensione dello spazio assegnatogli su Mailserver, il prezzo di fornitura del servizio aumenterà secondo le indicazioni fornite nell'apposita interfaccia del sito.

Qualora in vigenza del contratto il Cliente richieda la riduzione dello spazio assegnatogli su Mailserver, il prezzo di fornitura del servizio resterà invariato riducendosi solo in occasione del rinnovo del contratto.

#### 9.2 MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento viene effettuato mediante Carta di Credito.

Il Cliente fornisce all'adesione dell'Ordine o alla richiesta di eventuali estensioni dello spazio di cui all'art. 2.2. le informazioni relative alla propria carta di credito. KQI provvede in prima istanza alla verifica della disponibilità della cifra e, solo una volta effettuata l'attivazione del servizio o la sua modifica, all'addebito sulla carta.

Con il consenso del Cliente, le informazioni relative alla carta di credito potranno essere conservate da KQI in un archivio crittografato per poter effettuare l'addebito al rinnovo del contratto.

#### 9.3 VARIAZIONI DEI PREZZI

KQI si riserva la facoltà di modificare i prezzi dei servizi con preavviso scritto, di almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto, trasmesso via posta elettronica.

Le nuove tariffe sono applicate dalla data di rinnovo del contratto per la sua durata.

Il Cliente può rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, notificando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica.

## 10. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

### 10.1 USO DEI SERVIZI

Il Cliente s'impegna ad utilizzare e a fare utilizzare il servizio nel pieno rispetto delle leggi vigenti, in particolare ma non solo per quanto riguarda l'invio di messaggi non sollecitati.

Il Cliente autorizza KQI alla sospensione o alla limitazione della trasmissione Messaggi in caso di rimostranze da parte di terzi o nei casi in cui il comportamento del Cliente possa precludere il buon funzionamento del servizio, con rinuncia a qualsiasi forma di risarcimento.

Il Cliente s'impegna ad archiviare a propria cura su propri supporti sicuri i messaggi ricevuti ed inviati che ritenga d'importanza per la propria attività. A questo scopo KQI mette a disposizione del Cliente una specifica funzione utilizzabile tramite Webmail.

### 10.2 RIVENDITA DEL SERVIZIO

Il servizio può essere rivenduto a terzi solo a fronte di accordo con KQI.

### 10.3 LIMITI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

Il Cliente dichiara di conoscere caratteristiche, limiti e rischi della posta elettronica Internet e solleva KQI da ogni responsabilità in merito alle caratteristiche intrinseche del servizio. In particolare è consapevole che:

- la consegna al destinatario dei Messaggi inviati non è garantita;
- lo standard Internet prevede che i Messaggi siano in chiaro, in forma non cifrata; per cui si assume la responsabilità di applicare le forme di cifratura e protezione necessarie ai contenuti e ai dati trasmessi o ricevuti e riconosce che tali forme di protezione non sono incluse nel servizio;
- ad oggi i servizi di posta elettronica Internet sono soggetti alla diffusione di enormi volumi di messaggi indesiderati e di contenuti potenzialmente pericolosi per i sistemi del Cliente;
- terzi non autorizzati possano utilizzare gli indirizzi di posta elettronica assegnati al Cliente per diffondere Messaggi indesiderati;
- le politiche di riservatezza ed efficienza adottate dai gestori di Mail Server esterni non sono sotto il controllo di KQI.

### 10.4 MAILBOX E QUOTA

All'approssimarsi o al raggiungimento della Quota, è responsabilità del Cliente operare per liberare spazio all'interno della propria Mailbox.

### 10.5 ANTIVIRUS

Il Cliente è avvisato della necessità di dotarsi di strumenti per la protezione di virus informatici nonostante la presenza del Sistema AntiVirus.

Il Cliente accetta che alcuni Messaggi, in conseguenza alle regole euristiche utilizzate, siano spostati automaticamente nell'archivio Quarantena.

Il Cliente è consapevole che gli algoritmi utilizzati possono fallire nell'identificare Messaggi pericolosi e che possono al contrario identificare come pericolosi Messaggi che non lo sono.

### 10.6 QUARANTENA

Il Cliente si assume la responsabilità della lettura e delle operazioni effettuate sui Messaggi in Quarantena.

Il Cliente accetta che i Messaggi presenti in Quarantena per un tempo superiore alla Soglia Di Rimozione siano cancellati permanentemente e non siano più recuperabili.

### 10.7 ANTISPAM

Il Cliente accetta che l'oggetto e l'intestazione dei messaggi siano modificati automaticamente dal sistema.

Il Cliente accetta che l'algoritmo utilizzato possa marcare e/o trasferire nell'archivio Quarantena anche messaggi desiderati e che possa evitare di marcare e/o trasferire nell'archivio Quarantena messaggi indesiderati per il Cliente.

### 10.8 INDIRIZZI EMAIL E DOMINI REGISTRATI PRESSO TERZE PARTI

E' responsabilità del Cliente portare a compimento tutte le operazioni necessarie affinché il fornitore terzo configuri e mantenga nel tempo le configurazioni necessarie al buon funzionamento del servizio.

### 10.9 USER-ID E PASSWORD

Il Cliente s'impegna a modificare la Password al primo utilizzo del servizio e in seguito a tutte le richieste di modifica a KQI, in modo tale da mantenere riservata l'informazione.

Il Cliente s'impegna a conservare con cura gli identificativi ricevuti affinché terzi non autorizzati accedano al contenuto delle MailBox assegnate e solleva KQI da qualsiasi responsabilità derivante dalla perdita o dalla comunicazione a terzi degli identificativi.

Il Cliente s'impegna a gestire autonomamente le autorizzazioni al proprio personale diretto e indiretto per richiedere la modifica della Password.

### 10.10 SISTEMA DI AMMINISTRAZIONE MAILADMIN

Il Cliente accetta di provvedere autonomamente alle operazioni rese disponibili dal Sistema di Amministrazione sostituendosi totalmente a KQI e assumendo la responsabilità derivante dalle operazioni effettuate.

## 11. RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

### 11.1 MAILBOX E QUOTA

KQI non è responsabile della mancata trasmissione o ricezione di messaggi dovuti al raggiungimento della capacità massima della Mailbox e/o di messaggi di dimensione superiore alla dimensione massima consentita.

### 11.2 LIMITE DI RESPONSABILITÀ

Nel caso in cui emerga un danno economico accertato di natura non indiretta derivante da un provato disservizio di KQI, quest'ultima risponderà della perdita parziale o totale del contenuto delle MailBox del Cliente per un ammontare massimo pari al valore del contratto per il servizio in questione, nel momento in cui il danno è emerso.

### 11.3 ANTIVIRUS

Nonostante la frequenza di aggiornamento delle regole su cui si basa il Sistema, non è garantita la protezione dei sistemi del Cliente da qualsiasi messaggio che possa sfruttare le caratteristiche dei suoi sistemi informatici per effettuare operazioni indesiderate.

### 11.4 WEBMAIL E MAILADMIN

KQI si riserva il diritto di modificare il Sistema WebMail e l'interfaccia del Sistema Amministrazione per adeguarli alle nuove esigenze del mercato o della propria infrastruttura in qualsiasi momento, senza necessità di avviso al Cliente.

Il Cliente è avvisato che qualsiasi software automatico basato sulle caratteristiche dell'interfaccia potrebbe non operare correttamente in seguito alle modifiche effettuate.

Il Cliente:

- accetta di provvedere autonomamente alle operazioni rese disponibili dal sistema di Amministrazione sostituendosi a KQI;
- si assume la responsabilità derivante dalle operazioni effettuate;
- accetta che eventuali Userid concordate con i propri Utenti e già esistenti nel Mail Server non possano essere attivate e che dovrà provvedere a modificarle.

### 11.5 INDIRIZZI EMAIL E DOMINI REGISTRATI PRESSO TERZE PARTI

KQI non fornirà assistenza all'attivazione e al buon funzionamento di questa opzione.

### 11.6 INDIRIZZI EMAIL E DOMINI REGISTRATI PRESSO TERZE PARTI

KQI s'impegna a non modificare gli indirizzi dei server di ricezione e d'invio dei Messaggi a meno di interventi straordinari sulla propria infrastruttura, mentre si riserva il diritto di modificare gli indirizzi IP associati ai nomi di dominio in base alle proprie esigenze.

## 12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

### 12.1 INFORMATIVA PRIVACY

#### Finalità del trattamento

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Cliente che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione;
- gestione dei programmi e assistenza tecnica;
- fornitura di antivirus e antispam;
- fatturazione;
- recupero e cessione del credito, prevenzione frodi;
- adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie;
- elaborazione di statistiche;
- rilevazione del grado di soddisfazione del cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi di KQI, anche via e.mail o fax.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto può determinare l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

Con consenso specifico del Cliente, KQI registra le informazioni relative alla carta di credito in modo da poter effettuare l'addebito in occasione del rinnovo del contratto. I dati sono conservati da KQI in un archivio crittografato.

#### Trattamento dei dati

I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori di KQI che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e

protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali.

#### Comunicazione dei dati a terzi

I dati sono comunicati a:

- soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto;
- enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria;
- soggetti terzi a cui KQI affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti;
- soggetti terzi a cui KQI potrebbe cedere il credito.

#### Protezione delle comunicazioni

Nell'ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l'adozione di aggiornati sistemi di protezione.

Gli incaricati di trattamento si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per esplicita indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche. L'accesso al contenuto dei messaggi sarà quindi possibile con l'autorizzazione del Cliente, salvo ciò avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

#### Antivirus e antispam

Sono attivabili da parte del Cliente sistemi antivirus e antispam. Le modalità di funzionamento degli stessi sono descritti in contratto e sono conformi alle Raccomandazioni del Gruppo Articolo 29 (Parere 2/2006 sugli aspetti di tutela della vita privata inerenti ai servizi di screening dei messaggi di posta elettronica).

Per quanto riguarda gli antivirus, la scansione viene effettuata anche sotto forma di scansione del contenuto applicandosi automaticamente ed esclusivamente per questa finalità; il contenuto non è, quindi, analizzato per nessun'altra ragione.

Per evitare che siano sottratti messaggi legittimi (i "falsi positivi") si ricorre alla cosiddetta Quarantena che consente al Cliente di verificare i messaggi scartati da Antivirus e Antispam.

#### Diritti dell'interessato

Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 della d.lgs. 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

#### Titolare e Responsabili

Titolare dei trattamenti è KQI – via Leopardi 9 20123 Milano. L'elenco aggiornato dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto a [info@kpnqwest.it](mailto:info@kpnqwest.it) a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.

### 12.2 NOMINA DI KQI QUALE RESPONSABILE DEI TRATTAMENTI DEI DATI PERSONALI

Premesso:

- che, in base al decreto legislativo 196/03, il Titolare dei trattamenti dei dati personali può proporre una persona fisica, una persona giuridica, una pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione o organismo al trattamento di tali dati;
- che il Responsabile, se designato, deve essere nominato tra soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano

idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza;

- che il Cliente è Titolare dei trattamenti sui dati personali che effettua per lo svolgimento della propria attività;
- che in adempimento del contratto, di cui il presente atto è parte integrante, il Titolare affida a KNPQwest Italia lo svolgimento di attività che comportano anche il trattamento dei dati personali;
- che in ragione di ciò, il Titolare intende nominare KNPQwest Italia Responsabile esterno del trattamento;
- che il Responsabile deve procedere al trattamento secondo le istruzioni impartite dal Titolare specificate per iscritto in modo analitico;
- che, in base al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27.11.2009, modificato dal provvedimento del 25.06.2009 riguardante le funzioni di Amministratore di Sistema, il Titolare è tenuto ad adottare misure ed accorgimenti per regolamentare l'attività di tale soggetto;
- che KNPQwest Italia svolge per conto del Titolare nell'ambito delle competenze che le sono attribuite in contratto la funzione di Amministratore di Sistema;
- che per tale ragione, il Titolare intende attribuire a KNPQwest Italia anche la qualifica di amministratore di sistema per quanto attiene alle funzioni che quest'ultima svolge. Il Titolare valuta, infatti, che KNPQwest Italia fornisca idonea garanzia, grazie alla sua esperienza, capacità e affidabilità, del rispetto delle disposizioni previste dalla legge e dai provvedimenti del Garante;
- che è intenzione del Titolare consentire l'accesso sia al Responsabile che agli incaricati di trattamento per i soli dati personali la cui conoscenza è necessaria per adempiere ai compiti loro attribuiti.

Tutto ciò premesso,

il Cliente, quale Titolare dei trattamenti cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità del trattamento dei dati personali, designa

KQI quale Responsabile dei trattamenti affidandole, limitatamente alle attività che le sono attribuite, anche il compito di Amministratore di Sistema.

Quale Responsabile e Amministratore di Sistema, KPNQWest dovrà attenersi alle seguenti istruzioni:

- eseguire i trattamenti funzionali all'esecuzione delle attività inerenti al servizio richiesto;
- non comunicare a terzi in alcun modo, se non nei casi espressamente previsti, e non utilizzare per altri fini i dati personali di cui dovesse venire a conoscenza e comunque mantenere la più completa riservatezza sui dati trattati e sulle tipologie di trattamento effettuate. Tali obblighi sono da considerarsi pienamente vigenti anche nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- attribuire le credenziali di autenticazione per l'utilizzo degli strumenti elettronici secondo quanto disposto in contratto;
- adottare adeguate misure per impedire l'accesso non autorizzato ai sistemi, la distruzione o perdita dei dati, il trattamento non consentito e non conforme alle finalità per cui i dati sono stati raccolti;
- nominare gli incaricati di trattamento, definire per iscritto le istruzioni in merito al trattamento dei dati e vigilare sulla loro puntuale applicazione. In particolare, dovrà prescrivere che essi abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere ai compiti loro assegnati per l'erogazione dei servizi richiesti. Dovrà, inoltre, rammentare agli incaricati gli obblighi previsti dal d.lgs. 82/05 art. 49 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per espressa indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche.
- in quanto Amministratore di Sistema:

- tenere l'elenco dettagliato delle persone fisiche incaricate che operano con i privilegi degli amministratori di sistema;
- registrare gli accessi logici ai sistemi, attivando il log degli accessi al server, ivi compresi i tentativi di accesso che hanno avuto successo e quelli che sono stati bloccati;
- conservare i log di accesso in modo inalterabile sui sistemi, e periodicamente salvarli su copia di backup. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per 6 mesi;
- svolgere con cadenza almeno annuale l'attività di verifica sull'operato delle persone fisiche che operano con i privilegi degli amministratori di sistema;
- verificare periodicamente l'adeguatezza delle misure di sicurezza, valutando se mutamenti all'attività di trattamento e alla tipologia di dati trattati non determinino l'adozione di misure di sicurezza diverse e più adeguate;  
 Resta inteso che il Responsabile dovrà svolgere l'attività suddetta con la massima diligenza, informando il Titolare qualora sorgesse la necessità di trattamenti sui dati personali diversi ed eccezionali rispetto a quelli normalmente eseguiti.  
 Resta parimenti inteso che il Responsabile assume il ruolo di Amministratore di Sistema solo per quanto attiene alle funzioni che esercita in esecuzione del contratto. In tutti gli altri contesti, tale funzione rimane di competenza del Titolare.

### 12.3 DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ

KQI attesta la conformità delle misure di sicurezza adottate a protezione dei dati personali, dei cui trattamenti il Cliente è titolare, al Disciplinare tecnico di cui all'Allegato B del d.lgs. 196/03.

In particolare KQI adotta in conformità al Disciplinare tecnico:

- un sistema di autenticazione informatica e di autorizzazione;
- misure contro il rischio di accesso abusivo, di intrusione e dell'azione di programmi di cui all'art. 615-quinquies del codice penale, tenendole aggiornate;
- modalità di aggiornamento periodico dei programmi volti a prevenire la vulnerabilità degli strumenti elettronici e a correggerne i difetti;
- sistemi di backup e di ripristino dei dati.