



Service Level Agreement

Questo documento rappresenta l'accordo tra l'entità "Utente" o "Customer" e PA33 S.r.l. ed è finalizzato a descrivere la norma che regola l'utilizzo dell' applicazione Pa33 definendo l'impegno preso da PA33 S.r.l. verso i propri clienti e le forme di rimborso in caso di inadempimenti dei termini contrattuali.

Obblighi dell'utente

Per l'utilizzo di uno qualsiasi dei nostri servizi, l'utente dichiara di essere maggiorenne ed è tenuto ad accettare le condizioni dei termini di servizio al momento della sottoscrizione del contratto di servizio.

Al momento della sottoscrizione del servizio, il cliente si impegna a :

1. Fornire informazioni veritiere, accurate, aggiornate e complete come richiesto
2. Mantenere e aggiornare tempestivamente le informazioni fornite al momento della sottoscrizione del servizio.

Nel caso in cui PA33 S.r.l. abbia motivi ragionevoli per ritenere che il cliente abbia fornito informazioni false, inaccurate, non aggiornate o incomplete, si avvarrà del diritto di sospendere l'account e l'utilizzo di tutti i servizi ad esso associati.

Le informazioni personali fornite al momento della sottoscrizione del servizio, sono regolate dalla normativa descritta nella sezione [Disclaimer](#) di pa33.it.

Il cliente è ritenuto responsabile del mantenimento della riservatezza del proprio Username, Password e altre informazioni sensibili.

E' inoltre responsabile per tutte le attività legate al proprio account e si impegna al momento della sottoscrizione del servizio, a comunicare immediatamente qualsiasi utilizzo non autorizzato tramite mail all'indirizzo info@pa33.it, oppure telefonando ai recapiti presenti su www.pa33.it.

PA33 S.r.l. non può essere quindi ritenuta responsabile per qualsiasi perdita di dati o danni all'utente o soggetti terzi a seguito di accessi non autorizzati del proprio account.

Il cliente è l'unico e diretto responsabile riguardo l'utilizzo del software, in merito specialmente alla pubblicazione di contenuti non corretti, illegali, o non adempienti alla legge sulla privacy. PA33 S.r.l. si riserva il diritto di sospendere l'account in via cautelativa qualora riceva segnalazioni da parte degli organi di controllo competenti (Polizia postale).



Descrizione del servizio

L'applicazione Pa33 fornisce una serie di servizi per la creazione e pubblicazione di contenuti, al fine di ottemperare alla normativa vigente, in riferimento al decreto n.33 del 2013.

PA33 S.r.l. si impegna nel garantire che le caratteristiche del software presenti nel portale web www.pa33.it e nella documentazione intestata PA33 S.r.l., saranno pienamente rispettate e, in caso contrario, il cliente avrà diritto a rimborsi secondo i termini descritti nel presente documento.

PA33 S.r.l. non può ritenersi responsabile verso i clienti, per interruzioni o discontinuità dei servizi in cui il problema è causato dalla natura stessa di internet o riconducibile a difetti o malfunzionamenti del servizio ICT utilizzato dal cliente per l'accesso ad internet e non possa essere quindi imputato a difetti di gestione di PA33 S.r.l.

Qualora vi siano variazioni dei termini di servizio dell'applicazione Pa33, queste verranno notificate tramite l'invio di e-mail all'indirizzo di posta indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

Il cliente ha diritto all'interruzione del servizio solo se le variazioni dei termini modificano in modo significativo la piena fruibilità dell'applicazione, mentre l'uso continuativo del servizio dopo la comunicazione di qualsiasi modifica dei termini, verrà considerato come accettazione degli stessi.

Nel caso in cui PA33 S.r.l. sia oggettivamente responsabile dell'interruzione del servizio, o per cause ad essa imputabili, il servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col cliente), il cliente avrà diritto ad una proroga gratuita del servizio di 1 ore di utilizzo per ogni singola ora eccedente i tempi previsti.

Esempio di rimborso: Nel caso in cui il tempo massimo di interruzione del servizio è di n.24 ore mensili, e il cliente non possa utilizzare il servizio per n.48 ore, questi avrà diritto ad un prolungamento del contratto di ulteriori n.24 ore.

La garanzia di operatività della piattaforma pa33 è attualmente pari al 95%, salvo diversamente indicato. Tale percentuale, permette un'interruzione del servizio mensile massimo pari a 24 ore circa (manutenzione ordinaria notturna).

L'accertamento dei tempi di interruzione di servizio deve avvenire univocamente consultando il seguente link pubblico:

<http://www.pa33.it/maintenance>

Qualsiasi altro report al di fuori di quello raggiungibile dal link sopracitato, non sarà considerato attendibile.

Il ripristino di tutti i servizi e funzionalità è garantito entro n.48 ore lavorative dalla richiesta, comprensivo di completa sostituzione hardware in caso di guasto irreversibile. Il conteggio di tale SLA è garantito dal momento della segnalazione da parte del cliente e deve pervenire esclusivamente mezzo ticket system compilando il modulo presente sulla pagina di Supporto del portale www.pa33.it.



N.B. Il conteggio delle n.48 ore, viene conteggiato a partire dall'ora di invio della segnalazione ed è da considerare azzerato dal momento esatto della presa in carico della segnalazione stessa.

PA33 S.r.l. non potrà ritenersi responsabile in caso il servizio subisca un'interruzione causa more amministrative o attività illecite da parte del cliente.

Qualsiasi segnalazione, per essere ritenuta valida deve pervenire mezzo ticket system compilando il modulo presente sulla pagina di Supporto del portale www.pa33.it.

Limitazioni d'uso

In aggiunta a tutti i termini e condizioni espressi dal presente documento il cliente non deve:

1. Trasferire o rendere disponibile a terzi i servizi acquistati
2. Fornire servizi a soggetti terzi attraverso le applicazioni e le funzionalità di Pa33 senza autorizzazione scritta di PA33 S.r.l.
3. Utilizzare all'interno di Pa33 link di siti di terze parti, usare il loro logo, il nome della società ecc., in assenza dell'accettazione dei termini e condizioni del sito interessato o del loro previo consenso scritto
4. Utilizzare qualsiasi servizio di Pa33 per scopi illegali

Spamming e attività illecite

Il cliente accetta di essere l'unico responsabile per i contenuti utilizzati e condivisi attraverso la piattaforma Pa33. Accetta di non utilizzare i servizi offerti per fini illegali o per la trasmissione di materiale illegale, diffamatorio, molesto, calunnioso, invasivo della privacy altrui, abusivo, minaccioso, dannoso, volgare, pornografico, osceno o altrimenti riprovevole, che offendono i sentimenti religiosi, che promuovono il razzismo, che contengono virus o che violino o possano violare la proprietà intellettuale o altri diritti di soggetti terzi. PA33 S.r.l. si riserva il diritto di sospendere l'accesso all'utenza Pa33 se vi sono motivi ragionevoli per credere che l'account sia stato utilizzato per qualsiasi attività illegale o non autorizzata.

Il Cliente accetta di non diffondere o utilizzare, in qualsiasi modo, il marchio Pa33, senza previa autorizzazione di PA33 S.r.l.