

Versione del 20 giugno 2022

DEFINIZIONI

I termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nelle presenti Condizioni Particolari, oppure nelle Condizioni Generali di Servizio.

"Interfaccia di Virtualizzazione Terza": spazio a cui il Cliente accede tramite l'Interfaccia di Gestione, creato dal fornitore del Prodotto Terzo e utilizzato dal Cliente per amministrare il Prodotto Terzo.

"Prodotto Terzo": tutti i prodotti sviluppati e appartenenti a terzi messi a disposizione del Cliente da OVHcloud nell'ambito del Servizio.

"Server Dedicati": server messi a disposizione del Cliente da OVHcloud nell'ambito del Servizio.

"Servizio": secondo la definizione data all'articolo 1 delle presenti Condizioni.

ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti Condizioni Particolari hanno lo scopo di definire le condizioni applicabili al servizio Hosted Private Cloud Powered by Nutanix® messo a disposizione del Cliente da OVHcloud (di seguito "il Servizio").

ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del Servizio, OVHcloud mette a disposizione del Cliente un cluster composto da diversi Server Dedicati preconfigurati e dotati di licenze sviluppate da Nutanix®, un ripartitore di carico Load Balancer e opzioni aggiuntive.

Al momento dell'Ordine, il Cliente seleziona il tipo di cluster che preferisce. Questo cluster determina le funzionalità disponibili con il Servizio, in particolare il numero di Server Dedicati e il livello di licenza del Prodotto Terzo. La descrizione del cluster e i dettagli delle specifiche sono disponibili sul sito Internet di OVHcloud. Le licenze sviluppate da Nutanix® e incluse nel Servizio sono limitate a quelle elencate sul Sito Internet di OVHcloud.

ARTICOLO 3: CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

3.1 Prerequisiti

Il Servizio richiede l'attivazione del supporto Business o Enterprise di OVHcloud.

3.2 Condizioni applicabili

Il Servizio è soggetto alle seguenti condizioni, presentate in ordine decrescente di importanza:

- le presenti Condizioni Particolari di Servizio
- le Condizioni del Prodotto Terzo di cui all'articolo 3.5 delle presenti Condizioni
- le Condizioni Particolari di Utilizzo di un Server Dedicato

- le Condizioni Particolari di Servizio "Load Balancer"
- Le Condizioni Particolari di Supporto
- il "Contratto per il Trattamento dei Dati"
- le Condizioni Generali Di Servizio

(insieme, le "Condizioni di Servizio" o il "Contratto")

In caso di contrasto, prevale il documento di importanza superiore.

Il Cliente deve utilizzare il Servizio in conformità con i Condizioni di Servizio. Qualora il Cliente utilizzi il Servizio per conto di terzi o consenta a terzi di utilizzare il Servizio, il Cliente garantisce a OVHcloud il rispetto di detti Condizioni di Servizio da parte di qualsiasi Utente, cliente finale del Cliente e/o terza parte.

3.3 Funzionalità

Il Servizio è gestito dal Cliente tramite la propria Interfaccia di Gestione e/o l'Interfaccia di Virtualizzazione Terza.

Il Servizio permette al Cliente di creare e gestire risorse come macchine virtuali, cluster Kubernetes e volumi di storage.

Il Servizio può contenere limitazioni (ad esempio, relativamente al numero di Server Dedicati che possono essere utilizzati in un cluster, al numero di macchine virtuali, alla banda passante, ecc.). Queste limitazioni sono specificate nella documentazione e/o nelle specifiche disponibili sul Sito Internet di OVHcloud.

3.4 Utilizzo del Servizio

3.4.1 Informazioni generali

Prima di utilizzare il Servizio, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le caratteristiche e specifiche descritte sul sito Internet di OVHcloud, nonché delle Condizioni di Servizio applicabili, e di confermare che tali condizioni corrispondano ai suoi bisogni, tenendo specialmente conto delle attività e dell'analisi dei rischi.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo del Servizio, in particolare della protezione e conservazione delle password per accedere all'Interfaccia di Gestione, dell'utilizzo del Prodotto Terzo e degli altri strumenti forniti da OVHcloud nell'ambito del Servizio, dei propri Contenuti e di tutti gli altri dati utilizzati dal Cliente nell'ambito e/o tramite il Servizio. Il Cliente è anche responsabile di effettuare tutti i backup che ritiene necessari.

Il Cliente è l'unico amministratore del Servizio. In particolare, il Cliente gestisce l'utilizzo e la configurazione del Prodotto Terzo tramite l'Interfaccia di Virtualizzazione Terza. Il Cliente si occupa inoltre di gestire le risorse che attribuisce all'interno del cluster nell'ambito del Servizio (suddivisione in macchine virtuali, risorse, ecc.) e di configurare la rete.

Di conseguenza, il Cliente conferma di possedere tutte le conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta amministrazione delle risorse del Servizio.

Il Cliente è l'unico responsabile delle evoluzioni, degli upgrade di versione e degli aggiornamenti dei sistemi operativi e delle applicazioni forniti nell'ambito del Servizio, in particolare quelli relativi al Prodotto Terzo tramite l'Interfaccia di Virtualizzazione Terza (ad esempio aggiornamenti, patch di sicurezza, ecc.).

OVHcloud è responsabile del mantenimento in condizioni operative (a) dei Server Dedicati (manutenzione, SLAs, ecc.) alle condizioni previste dalle Condizioni Particolari Di Utilizzo Di Un Server Dedicato presenti nell'Allegato 1, e (b) del ripartitore di carico Load Balancer alle condizioni previste dalle Condizioni Particolari

“Load Balancer” presenti nell'Allegato 2. OVHcloud si impegna anche a fornire al Cliente le licenze del Prodotto Terzo conformi al tipo di cluster ordinato dal Cliente.

3.4.2 Backup

OVHcloud non effettua backup nell'ambito del Servizio.

Il Cliente deve quindi adottare tutte le misure necessarie per salvare i propri Contenuti in caso di perdita, alterazione o deterioramento dei Contenuti, indipendentemente dal motivo, e di qualsiasi altro tipo di dati non espressamente menzionato nelle presenti Condizioni. A questo proposito, si ricorda che l'arresto del Servizio, qualunque ne sia la causa (in particolare rescissione, mancato rinnovo, mancato pagamento, arresto del Servizio da parte del Cliente, mancato rispetto delle Condizioni di Servizio in vigore), così come alcune operazioni di reinstallazione del Servizio effettuate dal Cliente, comporta l'eliminazione automatica e irreversibile di tutti i Contenuti.

Il Servizio non include un Business Continuity Plan o un Disaster Recovery Plan. Di conseguenza, il Cliente è responsabile dell'adozione e della gestione di un piano di Business Continuity Plan e/o di un Disaster Recovery Plan. Il Cliente deve quindi adottare le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la continuità dell'attività in caso di malfunzionamento del Servizio in grado di compromettere la disponibilità e l'integrità dei suoi Contenuti e, di conseguenza, la continuità dell'attività.

3.5 Prodotto Terzo

Il Servizio include un Prodotto Terzo Sviluppato da Nutanix®. Il Cliente è autorizzato a utilizzare il Prodotto Terzo esclusivamente nell'ambito del Servizio.

OVHcloud non partecipa alla creazione e allo sviluppo del Prodotto Terzo messo a disposizione del Cliente nell'ambito del Servizio. Di conseguenza, OVHcloud non è responsabile del Prodotto Terzo che può includere errori tecnici, vulnerabilità o incompatibilità.

Prima dell'utilizzo del Servizio, il Cliente si impegna a consultare e a rispettare, per tutta la durata del Servizio, le Condizioni del Prodotto Terzo disponibili a questo link: <https://www.nutanix.com/legal/eula>

L'accettazione delle presenti Condizioni Particolari e/o l'utilizzo del Servizio equivale all'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni del Prodotto Terzo di cui sopra. In caso di mancato rispetto delle Condizioni del Prodotto Terzo, il Cliente risarcirà e solleverà OVHcloud da qualsiasi responsabilità in caso di richiesta, reclamo e/o azione di un terzo al riguardo.

3.6 Garanzia di livello di servizio (SLA)

Nell'ambito del Servizio, OVHcloud si impegna a:

- (i) assicurare i livelli di Servizio relativi alla disponibilità del Server Dedicato e ai tempi di intervento e di ripristino come descritti all'articolo 7 delle Condizioni Particolari Di Utilizzo Di Un Server Dedicato nell'allegato 1 delle presenti Condizioni;
- (ii) garantire i livelli di Servizio relativi al Ripartitore del Load Balancer, alle condizioni previste all'articolo 5 delle Condizioni Particolari "Load Balancer" nell'allegato 2 delle presenti Condizioni.

Al di fuori dei livelli di Servizio sopra indicati, OVHcloud è tenuta soltanto a un'obbligazione di mezzi.

ARTICOLO 4: TARIFFA, DURATA, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Le tariffe variano in base al tipo di cluster, alle opzioni aggiuntive (configurazione, numero di nodi, ecc.) e alla durata di locazione (la "Durata Iniziale") selezionati dal Cliente al momento dell'Ordine. Solo la tariffa indicata nel buono d'ordine emesso da OVHcloud corrisponde all'importo totale a carico del Cliente.

Sia al momento dell'Ordine che al rinnovo del Servizio, verrà emessa una fattura e il pagamento avverrà tramite prelievo automatico sul metodo di pagamento registrato dal Cliente. Il Cliente si impegna a registrare un metodo di pagamento valido sul proprio Account Cliente OVHcloud scegliendo tra i metodi di pagamento disponibili.

È compito del Cliente indicare con precisione l'offerta che risponde al meglio ai suoi bisogni, in quanto non questa potrà essere modificata durante l'esecuzione del Servizio.

La Durata Iniziale comincia il giorno dell'effettiva messa a disposizione del Servizio. Al termine della Durata Iniziale, la durata di locazione si rinnova automaticamente per i periodi successivi di uguale durata ("Periodi di Rinnovo") alle stesse condizioni contrattuali e tariffarie del periodo precedente, salvo modifiche alla durata di rinnovo o disattivazione del Servizio in conformità alle condizioni previste qui di seguito e alle Condizioni Generali di Servizio in vigore.

Il Cliente può modificare la durata dei futuri Periodi di Rinnovo del Servizio attraverso l'Interfaccia di gestione, almeno 24 ore prima del termine della Durata Iniziale o del Periodo di Rinnovo in corso.

Qualora la Durata Iniziale non cominci il 1° giorno del mese (inizio nel corso del mese), il ciclo di rinnovo del Servizio viene allineato con il ciclo solare al momento del primo rinnovo affinché i Periodi di Rinnovo successivi comincino il 1° giorno del mese. (Esempio: il rinnovo automatico al termine della Durata Iniziale di un Servizio sottoscritto inizialmente per un (1) anno il 24 marzo 2022 comporta il rinnovo di tale Servizio a partire dal 24 marzo 2023 fino al 31 marzo 2023).

In caso di disattivazione del pagamento automatico alle condizioni previste sopra, il Servizio in questione verrà automaticamente disattivato e rimosso al termine della Durata Iniziale o del Periodo di Rinnovo in corso ("Data di Scadenza"). L'insieme dei Contenuti e dei dati salvati dal Cliente nell'ambito del Servizio verranno rimossi entro un termine massimo di sette (7) giorni a partire dalla Data di Scadenza di tale Servizio. Lo stesso avviene in caso di cessazione immediata o anticipata del Servizio. È compito del Cliente prendere tutte le misure necessarie per garantire la conservazione dei Contenuti e dei dati prima della cessazione del Servizio.

Tuttavia, il Cliente ha la possibilità di rinnovare il Servizio riattivando la funzione di pagamento automatico fino a 24 ore prima della Data di Scadenza, oppure tramite il pagamento anticipato del Periodo di Rinnovo successivo.

La durata e le condizioni di rinnovo e di disattivazione di alcune opzioni o funzionalità associate al Servizio possono essere diverse da quelle applicabili al Servizio. È compito del Cliente prestarvi attenzione.

ARTICOLO 5: SUPPORTO

In base all'offerta sottoscritta dal Cliente, il Servizio è soggetto al Supporto Business o al Supporto Enterprise di OVHcloud le cui condizioni sono definite nelle relative Condizioni Particolari di Supporto.

Nell'ambito del Servizio, il Cliente non deve contattare il fornitore del Prodotto Terzo per domande, problemi o incidenti di qualunque natura legati al Prodotto Terzo, al Servizio o a una delle sue componenti. Il Cliente deve sempre riferire domande, problemi e incidenti a OVHcloud, utilizzando gli strumenti messi a disposizione del Cliente da OVHcloud.

Nel caso in cui una domanda, un problema o un incidente non possa essere risolto da OVHcloud, OVHcloud può contattare il fornitore del Prodotto Terzo per sottoporgli la domanda, il problema o l'incidente riscontrato dal Cliente. In questo caso, OVHcloud invia al fornitore del Prodotto Terzo un file che riassume lo stato generale del cluster e tutte le informazioni utili alla risoluzione (comprese le informazioni eventualmente comunicate dal Cliente durante la richiesta di supporto).

ARTICOLO 6: REPORT CONSUMI

Nell'ambito del Servizio, e solo ai fini della comunicazione dei report sui consumi del Prodotto Terzo, OVHcloud è tenuta a comunicare al fornitore del Prodotto Terzo la denominazione sociale del Cliente, il riferimento del Prodotto Terzo utilizzato e le metriche che permettono di valutare il consumo del Prodotto Terzo.

Allegato 1: Condizioni Particolari di Utilizzo di un Server Dedicato

Allegato 2: Condizioni Particolari "Load Balancer"

CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DI UN SERVER DEDICATO

La traduzione sottostante è fornita esclusivamente a titolo indicativo. Le parti accettano che in caso di conflitto o di differenze, la versione francese prevarrà sulla versione tradotta.

ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti Condizioni Particolari descrivono le condizioni contrattuali finanziarie e di utilizzo applicabili al servizio di locazione di un Server Dedicato OVHcloud (d'ora in poi il "Servizio" o i "Servizi"). Le presenti condizioni particolari, che integrano le Condizioni Generali di Servizio di OVHcloud sono applicabili al Servizio. Le presenti condizioni particolari devono intendersi prevalenti sulle Condizioni Generali di Servizio OVHcloud in caso di contrasto tra esse.

I termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nelle seguenti condizioni oppure nel Glossario OVHcloud consultabile sul Sito OVHcloud.

ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nel quadro della fornitura del Servizio, OVHcloud mette a disposizione del Cliente varie categorie di server, le cui tariffe, caratteristiche e configurazioni hardware e software di base sono descritte e accessibili online sul sito internet di OVHcloud. Il Cliente usufruisce anche di una banda passante pubblica di default la cui capacità varia in base all'offerta ed è specificata sul sito di OVHcloud. Le configurazioni e le caratteristiche cambiano regolarmente. Il Cliente si impegna a prestare attenta attenzione a tali cambiamenti, in particolare nell'ambito dei suoi nuovi ordini.

Prima di scegliere e di utilizzare un Server Dedicato, il Cliente si impegna a studiare attentamente ogni configurazione disponibile al fine di scegliere quella (o quelle) con caratteristiche corrispondenti ai suoi bisogni. Le capacità del Servizio possono essere limitate. Tali limiti sono specificati sul sito internet di OVHcloud.

I server noleggiati in OVHcloud usufruiscono di un indirizzo IPv4 pubblico fisso e non trasferibile. Tali server restano di proprietà di OVHcloud.

A causa dell'elevata tecnicità del Servizio, OVHcloud è sottoposta a un'obbligazione di mezzi, tranne per quanto riguarda il rispetto dei livelli di Servizio relativi alla disponibilità dell'infrastruttura e ai termini di intervento previsti dal Contratto, in cui OVHcloud è tenuto a rispettare un'obbligazione di risultato.

ARTICOLO 3: ORDINE E CONSEGNA

OVHcloud informerà per posta elettronica della messa a disposizione del Server Dedicato al Cliente. La messa a disposizione avviene entro un termine massimo di quindici (15) giorni a partire dal pagamento dell'ordine da parte del Cliente. Trascorso tale termine, in mancanza della messa a disposizione del Server Dedicato da parte di OVHcloud, il Cliente ha il diritto di chiedere l'annullamento della transazione e il rimborso della somma già versata.

L'effettiva messa online del Server Dedicato determinerà la data iniziale della fatturazione.

Nel caso di un ordine del Cliente che potrebbe avere effetti sulla stabilità delle infrastrutture di OVHcloud o sulla performance dei Servizi forniti agli altri clienti di OVHcloud (come la saturazione dello spazio disponibile presso un Datacenter, ecc.), OVHcloud si riserva il diritto di consultare il Cliente prima di rilasciare il Servizio al fine di trovare una soluzione alternativa rispondendo ai bisogni e agli obblighi delle parti.

ARTICOLO 4: CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**4.1 Informazioni generali**

Prima di utilizzare il Servizio, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le caratteristiche descritte sul sito internet OVHcloud, nonché delle Condizioni di Servizio applicabili, specialmente le presenti condizioni di utilizzo,

e di confermare il fatto che tali condizioni corrispondono ai suoi bisogni, tenendo specialmente conto delle attività e dell'analisi dei rischi.

Il Cliente deve disporre di una connessione internet per collegarsi all'Interfaccia di Gestione e accedere al Servizio. Il Cliente è l'unico responsabile della suddetta connessione internet e in particolare della sua disponibilità, affidabilità e sicurezza.

Visto e considerato che le risorse di rete sono messe a disposizione da OVHcloud in maniera condivisa, il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio in maniera dannosa per gli altri clienti di OVHcloud. Il Cliente si impegna a non utilizzare in maniera intensiva la banda passante pubblica di cui usufruisce. In tale ipotesi, OVHcloud si riserva il diritto di applicarvi dei limiti, come indicato sul sito internet di OVHcloud. Il Cliente può, se lo desidera, scegliere l'opzione di banda passante aggiuntiva al fine di usufruire illimitatamente di una banda passante pubblica garantita.

Il Cliente ha la possibilità di installare delle applicazioni software sul suo Server Dedicato. Queste installazioni saranno sotto la sua integrale responsabilità e OVHcloud non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali e conseguenti malfunzionamenti del Server Dedicato, né delle sue configurazioni.

Il Cliente è il solo amministratore del Server Dedicato messo a sua disposizione. A questo titolo, il Cliente conferma di disporre delle conoscenze tecniche necessarie per garantire una corretta amministrazione delle risorse messe a sua disposizione da OVHcloud e per realizzare il salvataggio dei dati archiviati sulle suddette risorse. OVHcloud non effettua alcun salvataggio dei dati e dei Contenuti del Cliente. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, qualsiasi operazione (come il salvataggio, il trasferimento verso soluzioni terze, Snapschot, ecc.) necessaria alla conservazione dei suoi Contenuti, tenendo conto della natura dei suddetti Contenuti e della relativa analisi dei rischi, specialmente in caso di interruzione dei Servizi o di operazioni di manutenzione, di upgrade di versione o di aggiornamenti. A questo titolo, si ricorda che l'interruzione dei Servizi, qualunque sia la causa (in particolare: rescissione del Contratto, mancato rinnovo, interruzione dei Servizi da parte del Cliente, mancato rispetto delle Condizioni di Servizio in vigore, ecc.), così come alcune operazioni di reinstallazione dei Servizi effettuate dal Cliente, che comportano la totale rimozione automatica e irreversibile dei Contenuti (soprattutto informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, siti internet e altri elementi) riprodotti, archiviati, ospitati, raccolti, trasmessi, diffusi, pubblicati e più in generale, utilizzati e/o sfruttati dal Cliente nell'ambito dei Servizi, compresi i loro eventuali backup.

OVHcloud non gestisce i Contenuti archiviati e utilizzati dal Cliente nell'ambito del Servizio. OVHcloud non può essere ritenuto responsabile, a qualunque titolo, nemmeno in maniera solidale, dei Contenuti del Cliente e del relativo utilizzo nell'ambito del Servizio, specialmente la trasmissione, diffusione a internauti, raccolta, sfruttamento, aggiornamento, ecc. OVHcloud si impegna a mettere in guardia il cliente sulle conseguenze legali che potrebbero derivare da attività illecite realizzate sul Servizio o a partire da esso.

Il Cliente si astiene dal mettere a disposizione, nell'ambito o a partire dai Servizi, qualsiasi attività o comportamento controverso come scambi di traffico (HitLeap, Jingling...), Black Hat SEO (Download, Reupload di video sulle piattaforme di video online...), Minage di cripto-valute, Bots di videogiochi, ecc.

Nell'ambito delle operazioni di manutenzione OVHcloud potrebbe dover sostituire un hardware per mantenere le condizioni operative del Servizio. OVHcloud procede quindi alla suddetta sostituzione con un hardware identico o con caratteristiche equivalenti. Qualora il codice di riferimento dell'hardware non sia più disponibile (obsolescenza, fine della produzione e/o del commercio, ecc.) e che si renda necessario sostituire un hardware con un materiale più recente o con una configurazione superiore, OVHcloud non può garantire la compatibilità del materiale di sostituzione con i Contenuti (soprattutto distribuzioni, sistemi, software e applicazioni) installati dal Cliente nell'ambito del Servizio.

4.2 Distribuzione

I Server Dedicati messi a disposizione del Cliente da parte di OVHcloud non dispongono di alcuna distribuzione (o sistema operativo) preinstallata. È compito del Cliente acquistare presso un editor, da terzi abilitati o da OVHcloud i diritti necessari all'utilizzo della distribuzione sul suo Server Dedicato e di pagare le relative royalties. A tal fine, OVHcloud propone al Cliente diverse opzioni di distribuzione sul suo Sito Internet.

Le versioni delle diverse distribuzioni compatibili con il Servizio sono menzionate sul Sito di OVHcloud, così come

nell'interfaccia di Gestione del Cliente e potrebbero cambiare, così come la lista delle versioni compatibili fornite da OVHcloud, in base alla gamma dei Servizi disponibili.

Il Cliente è il solo ed esclusivo responsabile dell'installazione della distribuzione selezionata sul suo Server Dedicato. OVHcloud garantisce l'interoperabilità del Servizio con versioni di distribuzione compatibili. OVHcloud non è tuttavia responsabile del buon funzionamento delle suddette distribuzioni, che possono provocare soprattutto errori, difetti, o comportare malfunzionamenti del Servizio.

È inoltre compito del Cliente effettuare le operazioni di manutenzione e di aggiornamento della distribuzione installata sul suo Server Dedicato. Il Cliente si assume la completa responsabilità e OVHcloud non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile, in particolare in caso di operazioni (quali manutenzione, aggiornamento, ecc.) effettuate violando le condizioni di utilizzo e/o di licenza applicabili, oppure in caso di malfunzionamento del Server Dedicato in seguito alle operazioni effettuate dal Cliente.

Prima di effettuare qualsiasi aggiornamento o upgrade di versione della distribuzione sul Server Dedicato, il Cliente deve assicurarsi che la nuova versione sia compatibile con il Servizio e adottare le misure necessarie per garantire la conservazione dei dati.

OVHcloud si riserva il diritto di modificare il Servizio e, in particolare, di prevedere un aggiornamento o un upgrade di versione della distribuzione per mantenere un livello di sicurezza ottimale del Servizio e delle relative Infrastrutture. Nel caso in cui sia necessario un aggiornamento o un upgrade di versione, il Cliente sarà informato entro un termine ragionevole, fatto salvo per i casi d'urgenza come i rischi di sicurezza che possono necessitare un'attuazione immediata. Se l'aggiornamento o l'upgrade di versione della distribuzione non viene effettuata in seguito alle richieste di OVHcloud, quest'ultima si riserva il diritto di interrompere la connessione del Servizio del Cliente alla rete Internet.

OVHcloud si riserva anche il diritto di effettuare tutti gli aggiornamenti e/o l'upgrade di versione che considera necessari per mantenere un livello di sicurezza ottimale delle Infrastrutture.

4.3 Applicazioni API, strumenti e software

Le Applicazioni API, strumenti e software messi a disposizione da OVHcloud nell'ambito del Servizio devono essere utilizzati in conformità delle Condizioni di Servizio applicabili ed, eventualmente, delle Condizioni di Prodotti Terzi comunicati da OVHcloud.

Il Cliente si impegna a utilizzare sempre le versioni più recenti disponibili delle Applicazioni API, strumenti e software messi a disposizione di OVHcloud.

I Servizi possono essere utilizzati e interconnessi tramite altri elementi (software, sistemi, oggetti connessi, ecc.) non forniti da OVHcloud. Il Cliente si impegna ad acquistare i diritti necessari all'utilizzo dei suddetti elementi e a pagare le relative royalties direttamente presso terzi aventi diritto.

4.4 Localizzazione

I Datacenter disponibili per la messa a disposizione dei Server Dedicato sono menzionati sul Sito Internet di OVHcloud oppure al momento dell'Ordine.

Qualora siano disponibili diverse localizzazioni, il cliente ha la possibilità di selezionare quella che preferisce al momento dell'ordine.

Il Cliente si impegna a rispettare la normativa applicabile al territorio in cui il suo Server Dedicato e i suoi dati archiviati sono localizzati.

OVHcloud si riserva il diritto di interrompere il Servizio del Cliente qualora esso venisse utilizzato per un'attività illecita sul luogo di localizzazione fisica delle attrezzature fornite da OVHcloud.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio nel rispetto della normativa applicabile nel Paese in cui l'indirizzo IP viene segnalato. In caso contrario, OVHcloud potrà essere costretta a procedere all'interruzione di ogni indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

ARTICOLO 5: MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE OVHcloud

OVHcloud ha installato un sistema di misure tecniche volte a contrastare gli invii di messaggi di posta elettronica fraudolenti o classificati come SPAM, emessi a partire dalle proprie infrastrutture.

A tale scopo, OVHcloud procede ad una verifica del traffico emesso a partire dal Servizio utilizzato dal Cliente destinato alla porta 25 (server SMTP) su Internet. Questa operazione consente di verificare il traffico attraverso l'utilizzo di strumenti automatici.

Gli invii non vengono filtrati o intercettati bensì verificati con uno scarto temporale di qualche secondo. Queste operazioni vengono effettuate in parallelo e in alcun caso in modo frontale fra il server e la rete Internet.

OVHcloud si riserva il diritto di bloccare, in determinate circostanze, la trasmissione di messaggi di posta elettronica.

Non viene, altresì, effettuata alcuna operazione sui messaggi in uscita: OVHcloud non effettua il Tag dei messaggi e non modifica in alcun modo i messaggi inviati dal Cliente. OVHcloud non conserva alcuna informazione durante le operazioni, tranne che i dati statistici.

Questa operazione viene effettuata in modo costante e totalmente automatico. La verifica del traffico sulla porta 25 (server SMTP) viene eseguita senza alcun intervento umano.

Nell'ipotesi di invio di messaggi classificati come SPAM o fraudolenti dal server del Cliente, OVHcloud provvede a informare il Cliente a mezzo posta elettronica e procede al blocco della porta SMTP del Server.

OVHcloud non conserva alcuna copia dei messaggi di posta elettronica emessi dalla porta SMTP del Servizio stesso, anche nel caso in cui siano identificati come SPAM.

Il Cliente può richiedere lo sblocco della porta SMTP attraverso la propria Interfaccia di Gestione.

Ogni nuovo messaggio identificato come SPAM comporta un nuovo blocco della porta SMTP di maggiore durata.

A partire dalla terza procedura di blocco, OVHcloud si riserva la possibilità di rifiutare ogni nuova richiesta di sblocco della porta SMTP.

ARTICOLO 6: MITIGAZIONE (PROTEZIONE DAGLI ATTACCHI DOS E DDOS)

OVHcloud ha realizzato un sistema di protezione dagli attacchi informatici di tipo DOS e DDOS (attacchi denial of service) ove effettuati in maniera massiva. Questa funzionalità ha lo scopo di mantenere attivo il Servizio del Cliente per l'intera durata dell'attacco.

Questa funzionalità consiste nell'analisi del traffico destinato al Servizio del Cliente che proviene dall'esterno della rete OVHcloud. Il traffico qualificato come illegittimo viene rifiutato a monte dell'infrastruttura del Cliente, permettendo agli utenti legittimi di poter accedere alle applicazioni offerti dal Cliente, nonostante l'attacco informatico.

Queste misure di protezione non possono essere, comunque, efficaci in caso di attacchi informatici come SQL Injection, Bruteforce, sfruttamento delle falle di sicurezza, etc... A causa della grande complessità del Servizio di protezione, OVHcloud è sottoposta unicamente a un obbligo di mezzi. È, comunque, possibile che l'attacco non sia rilevato dagli strumenti utilizzati da OVHcloud e che, nonostante l'alto grado di affidabilità degli strumenti, non sia comunque possibile mantenere attivo il Servizio.

In base alla natura dell'attacco e della sua complessità, OVHcloud prende provvedimenti a vari livelli di protezione del traffico, per proteggere la propria infrastruttura ed il Servizio del Cliente. La mitigazione viene attivata nel momento in cui l'attacco viene rilevato dagli strumenti OVHcloud. Di conseguenza, fino al momento di attivazione della

mitigazione, il Servizio viene attaccato in modo frontale, eventualità che può causare la mancata disponibilità e accessibilità del Servizio.

La mitigazione viene attivata per una durata indeterminata e viene disattivata automaticamente quando OVHcloud non rileva più attività illecite o traffico illegittimo verso il Servizio del Cliente.

Durante tutto il tempo di attivazione della mitigazione, OVHcloud non può garantire l'accessibilità delle applicazioni del Cliente ma provvede a sforzarsi per limitare l'impatto dell'attacco sul Servizio del Cliente e sull'Infrastruttura OVHcloud.

Ove, nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico sia di portata tale da attentare all'integrità delle infrastrutture OVHcloud o di quelle di altri clienti OVHcloud, OVHcloud provvede a rinforzare le misure di protezione. Questa operazione può comportare una riduzione delle prestazioni del Servizio del Cliente o avere impatto sulla disponibilità del Servizio.

È possibile che una parte del traffico generato dall'attacco informatico possa non essere individuata dagli strumenti OVHcloud e raggiungere il Servizio del Cliente. L'efficacia della mitigazione dipende anche dalla configurazione del Servizio del Cliente. A questo proposito, è compito del Cliente verificare di disporre delle competenze necessarie ad assicurarne la buona amministrazione.

Il Cliente riconosce che la mitigazione fornita da OVHcloud non lo dispensa, in nessun caso, dall'onere di provvedere all'adozione di misure atte a garantire la sicurezza del proprio Servizio, ad esempio installando strumenti di sicurezza (firewall, etc.), procedendo al regolare aggiornamento del sistema, salvando i propri dati e/o controllando la sicurezza dei propri programmi informatici (script, codici, etc...).

ARTICOLO 7: GARANZIA DEI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Qualora il Servizio non sia disponibile o si rilevino malfunzionamenti di cui OVHcloud potrebbe essere responsabile, è compito del Cliente contattare i team di OVHcloud e aprire un ticket incidente a partire dalla propria Interfaccia di gestione.

OVHcloud si impegna a garantire il livelli di Servizio relativi alla disponibilità del Server Dedicato e ai tempi di intervento e ripristino, come descritto sul Sito Internet OVHcloud. In caso di mancato rispetto di tali SLA, verranno applicati i seguenti risarcimenti :

Servizio	Penalità forfettarie
Disponibilità del Server Dedicato: <ul style="list-style-type: none"> - Gamma HG: 99,99% - Gamma SCALE: 99,99% - Gamma HIGHGRADE: 99,99% - Gamma INFRA/ADVANCE: 99,95% - Gamma RISE: 99,9% - Gamma SO YOU START: 99,9% - Gamma KIMSUFI: 99,9% 	Credito pari al 5% del costo mensile dei Server Dedicati non disponibili, per fascia di trenta (30) minuti iniziata di indisponibilità oltre lo SLA, entro il limite del 50% del costo mensile.
Garanzia di tempo di intervento di una (1) ora*, Incidente livello 1 (Hardware Server Dedicato)	Credito pari al 5% del costo mensile del Server Dedicato non disponibile per blocchi di 30 (30) minuti iniziati oltre lo SLA, entro il limite del 50% del costo mensile.
Garanzia di Tempo di Ripristino di una (1) ora**, Incidente Livello 1 (Hardware Server Dedicato)	Credito pari al 5% del costo mensile del Server Dedicato non disponibile per blocchi di 30 (30) minuti iniziati oltre lo SLA, entro un limite del 50% del suddetto costo mensile.
Garanzia di tempo di intervento di una (1) ora*, Incidente Livello 2 (Performance del Server Dedicato)	Credito pari al 5% del costo mensile del Server Dedicato impatto ogni 30 (30) minuti iniziato oltre lo SLA, entro il limite del 50% del costo mensile.

() Il tempo di intervento viene calcolato da OVHcloud a partire dall'apertura del ticket incidente. Per "Intervento" si intende la presa in carico del ticket incidente da parte di OVHcloud e non la risoluzione dell'incidente.*

*(**) Il tempo di ripristino viene calcolato da OVHcloud a partire dall'inizio dell'intervento. Per "Ripristino" si intende soltanto il ripristino della disponibilità del Server Dedicato in seguito a un incidente di indisponibilità o la sostituzione del suddetto Server Dedicato in caso di malfunzionamento, salvo il recupero dei dati, dei sistemi e delle applicazioni archiviate e/o installate dal Cliente sul Server Dedicato.*

Per "**Incidente livello 1**", si intende qualsiasi incidente che provochi un'indisponibilità totale dei Server Dedicati, come gli incidenti hardware (Alimentazione Fuori Servizio, malfunzionamento del Disco, ecc.).

Per "**Incidente livello 2**"; si intende qualsiasi incidente che provochi un danno considerevole alle performance dei Server Dedicati come problemi di latenza, tempi di accesso prolungati, problemi di performance, rallentamento delle applicazioni, ecc.

Per "**tasso di disponibilità mensile**", si intende: il numero totale dei minuti del mese considerato, detraendo i minuti di indisponibilità del mese considerato, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in esame. Per effettuare una stima dei danni, il tempo di indisponibilità viene calcolato a partire dall'apertura del ticket incidente, fino alla risoluzione dell'incidente.

Per "**indisponibilità**", si intende la perdita dell'accesso all'indirizzo IPv4 pubblico di uno o più Server Dedicati causati da un guasto o da un malfunzionamento di un dispositivo OVHcloud (rete internet o altro). Dato che i guasti e i malfunzionamenti dei dispositivi OVHcloud non impediscono l'accesso ai Server Dedicati, essi non vengono considerati come indisponibilità.

Gli obblighi di livello di Servizio di cui sopra, sono assunti fatto salvo per i casi di esclusione indicati qui di seguito e a condizione che il Cliente collabori con OVHcloud al ripristino del Servizio in caso di indisponibilità.

Al momento della segnalazione dell'incidente e dell'apertura del ticket il Cliente comunica a OVHcloud tutte le informazioni utili per la diagnosi dell'incidente e l'intervento. Il Cliente si impegna a rendersi disponibile per collaborare con OVHcloud alla prima richiesta, fornendo eventuali informazioni aggiuntive richieste ed eseguendo tutti i test e le verifiche necessarie. In caso di necessità, il Cliente si impegna a fornire a OVHcloud l'accesso alla sua Interfaccia di Gestione. Se il Cliente non è disponibile o non collabora con OVHcloud, non potrà beneficiare della presente garanzia.

È espressamente convenuto che i crediti sopra citati costituiscono un indennizzo forfettario dell'insieme dei pregiudizi risultanti dal mancato rispetto da parte di OVHcloud degli obblighi relativi alla garanzia di livello di servizio; a questo titolo, il Cliente rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta, reclamo e/o azione.

Qualora un unico evento comporti il mancato rispetto di più Obblighi previsti dalla garanzia di livello di Servizio i crediti non sono cumulabili. In questo caso, verrà applicato il risarcimento più favorevole al Cliente. Allo stesso modo, l'importo totale delle sanzioni versate nel corso dello stesso mese non può superare l'importo totale mensile del Servizio interessato.

I risarcimenti vengono effettuati tramite detrazione sulla fattura del mese successivo alla ricezione da parte di OVHcloud della richiesta di risarcimento del Cliente. Il Cliente può richiedere il risarcimento entro un mese dalla chiusura del ticket incidente corrispondente al malfunzionamento riscontrato.

Il Cliente non potrà in nessun caso avvalersi del presente articolo e pretendere i crediti sopra citati in caso di indisponibilità che deriva totalmente o in parte (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di OVHcloud, come a titolo di esempio non esaustivo, casi di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente, (ii) del mancato rispetto da parte del Cliente dei suoi obblighi derivanti dal presente Contratto (con particolare riferimento a una mancata collaborazione nella risoluzione dell'incidente), (iii) di un utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a una cattiva configurazione di rete), (iv) di una manutenzione pianificata, (v) interruzione a causa delle condizioni stabilite nelle Condizioni Generali di Servizio o (vi) a un hacking o pirataggio informatico. In questo caso, e fatto salvo



il punto (iv), OVHcloud si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'intervento se necessario a ristabilire la disponibilità. Questo aspetto è regolamentato da un preventivo sottoposto ad accettazione da parte del Cliente.

Le cause dell'indisponibilità e la constatazione dei casi di esclusione di cui sopra sono stabiliti da OVHcloud con qualsiasi mezzo, anche sulla base degli elementi del sistema di controllo OVHcloud (come ad esempio la verifica dei dati di connessione) che, per accordo espresso, sono ammissibili.

Si precisa che per i server delle gamme SCALE e HIGHGRADE, la garanzia di disponibilità del 99.99% è subordinata alla configurazione, da parte del Cliente, della funzionalità OLA, in modo che ciò permetta di prevenire un'interruzione di servizio in caso di interruzione di un collegamento di rete del server. In caso contrario, la garanzia di disponibilità del servizio è del 99.95%.

ARTICOLO 8: SUPPORTO OVHcloud

8.1 Supporto Premium

Le gamme RISE, SO YOU START e KIMSUF1 sono escluse dal campo di applicazione del livello di supporto Premium.

8.2 Modalità di contatto

Per deroga espressa all'articolo 4.2. (Ricorso all'Assistenza OVHcloud) delle Condizioni Generali di Servizio, nell'ambito della gamma KIMSUF1, il Supporto OVHcloud è disponibile solo con l'apertura di un ticket dall'Interfaccia di Gestione. Le chiamate al Supporto OVHcloud per questa gamma non sono prese in carico.

ALLEGATO 2

CONDIZIONI PARTICOLARI LOAD BALANCER

ARTICOLO 1: OGGETTO

Questo documento ha lo scopo di definire le Condizioni Particolari, in particolare le condizioni di utilizzo, applicabili al servizio Load Balancer di OVHcloud (di seguito "il Servizio").

ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del Servizio Load Balancer, OVHcloud mette a disposizione del Cliente un servizio ("Ripartitore") che consente di ripartire un carico di lavoro distribuendo il traffico del Cliente tra i diversi servizi, garantendo migliori performance, tempi di risposta ottimizzati e maggiore tolleranza ai guasti e alle indisponibilità.

Per tutta la durata del contratto, OVHcloud mette a disposizione del Cliente un'Interfaccia di Gestione e un'applicazione API che gli permettono di gestire il Servizio, impostarlo e configurare il Ripartitore.

Prima di scegliere e utilizzare il Ripartitore, il Cliente si impegna a studiare attentamente ogni offerta disponibile per selezionare quella più adatta alle sue necessità, in particolare per quanto riguarda il tipo di infrastruttura (condiviso o dedicato) su cui si basa il Ripartitore del Cliente.

Le diverse configurazioni e caratteristiche dei Ripartitori sono descritte e accessibili online sul Sito Internet di OVHcloud. Queste configurazioni e caratteristiche vengono aggiornate regolarmente. Il Cliente si impegna a prestare attenta attenzione a tali cambiamenti, in particolare quando effettua nuovi ordini.

Le capacità e le funzionalità del Servizio possono essere limitate a seconda della tipologia di offerta. Tali limiti di capacità e di funzionalità sono specificati sul sito Internet di OVHcloud.

A causa della complessità del Servizio, OVHcloud è soggetta soltanto a un'obbligazione di mezzi.

ARTICOLO 3: CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

3.1 Prerequisiti

Prima di utilizzare il Servizio, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le caratteristiche, in particolare quelle menzionate nell'articolo "Descrizione del Servizio" di cui sopra, nonché delle Condizioni di Servizio applicabili, specialmente le presenti condizioni di utilizzo, e di confermare il fatto che tali condizioni corrispondono ai suoi bisogni, tenendo specialmente conto delle attività e dell'analisi dei rischi.

Per poter utilizzare il Servizio, il Cliente deve disporre di altri servizi dotati di indirizzo IP e compatibili con il suo Ripartitore, come Server Dedicati, Istanze Public Cloud, Server Privati Virtuali (VPS) o infrastrutture Private Cloud.

Spetta al Cliente determinare con precisione l'offerta più adatta alle sue necessità.

Il Cliente deve inoltre disporre di una connessione Internet per collegarsi all'Interfaccia di Gestione e accedere al Servizio. Il Cliente è l'unico responsabile della connessione Internet e in particolare della sua disponibilità, affidabilità e sicurezza.

Quando un servizio è protetto da un firewall, spetta al Cliente disattivarlo per poter effettuare le connessioni del Ripartitore a tale servizio e garantire così il buon funzionamento del Ripartitore.

3.2 Informazioni generali

Il Cliente conferma di possedere tutte le conoscenze tecniche necessarie per garantire un utilizzo corretto del Ripartitore messo a sua disposizione da OVHcloud. Il Cliente si impegna inoltre a prendere visione della documentazione relativa al Servizio messa a disposizione da OVHcloud.

Il Cliente agisce come entità indipendente ed è quindi l'unico responsabile dei rischi e dei pericoli della propria attività. OVHcloud si riserva il diritto di:

- sospendere il Servizio senza preavviso e rescindere immediatamente e di pieno diritto il Contratto, fatto salvo il diritto a qualsiasi forma di risarcimento che OVHcloud potrebbe richiedere in caso di mancato rispetto da parte del Cliente delle condizioni particolari e generali di OVHcloud, di utilizzo illecito o fraudolento del Servizio;
- esercitare controlli sulla conformità dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente a queste disposizioni;
- filtrare o limitare l'accesso a determinate porte ritenute sensibili per la conservazione dell'Infrastruttura. Inoltre, il Cliente riconosce che sono state poste limitazioni sui flussi UDP/ICMP.

OVHcloud non può essere ritenuta in alcun caso responsabile di garantire la continuità dell'attività del Cliente. Spetta al Cliente attuare tutte le misure tecniche e organizzative (come l'installazione di dispositivi di backup periodici) necessarie al mantenimento dell'attività, in particolare nell'ipotesi di un malfunzionamento grave che potrebbe avere un impatto in termini di disponibilità, integrità o riservatezza dei suoi dati, sistemi e applicazioni.

3.3 Configurazione e manutenzione

Il Cliente è l'unico responsabile dell'amministrazione, della configurazione e dell'utilizzo del suo Ripartitore. OVHcloud declina qualsiasi responsabilità in caso di malfunzionamento del Servizio dovuto a un'errata configurazione del Ripartitore da parte del Cliente.

OVHcloud si fa carico dell'amministrazione e del mantenimento in condizioni operative dell'Infrastruttura su cui si basa il Ripartitore del Cliente e si riserva il diritto di apportare modifiche al Servizio al fine di preservarne la Sicurezza e garantirne il buon funzionamento. OVHcloud si riserva inoltre la possibilità di effettuare interventi di manutenzione, upgrade di versione e aggiornamenti. OVHcloud comunicherà al Cliente qualsiasi operazione di manutenzione programmata tramite l'interfaccia.

OVHcloud non si impegna in alcun modo a effettuare un backup della configurazione del Ripartitore del Cliente. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria alla conservazione della configurazione, tenendo conto del livello di criticità del Servizio per l'attività del Cliente e della relativa analisi dei rischi, soprattutto in caso di arresto del Servizio, di interventi di manutenzione, di upgrade di versione e di aggiornamenti.

OVHcloud ricorda al Cliente che qualsiasi funzionalità del Servizio che permetta di ritornare a una configurazione precedente non costituisce in alcun caso un metodo di backup permanente della configurazione del Cliente.

3.4 Applicazioni API, strumenti e software

Le API, gli strumenti e i software messi a disposizione da OVHcloud nell'ambito del Servizio devono essere utilizzati in conformità alle Condizioni di Servizio applicabili ed, eventualmente, delle Condizioni di Prodotti Terzi comunicati da OVHcloud.

Il Cliente si impegna a utilizzare sempre le versioni più recenti disponibili delle Applicazioni API, strumenti e software messi a disposizione da OVHcloud.

3.5 Localizzazione

I Datacenter disponibili per la messa a disposizione del Servizio Load Balancer sono indicati sul Sito Internet di OVHcloud e/o nell'Interfaccia di Gestione o al momento dell'Ordine.

Qualora siano disponibili diverse localizzazioni, il Cliente ha la possibilità di selezionare quella che preferisce al momento dell'Ordine.

Il Cliente si impegna a rispettare la normativa applicabile al territorio in cui si trova il Servizio.

OVHcloud si riserva il diritto di interrompere il Servizio del Cliente qualora esso venisse utilizzato per un'attività illecita sul luogo di localizzazione fisica delle attrezzature fornite da OVHcloud.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio nel rispetto della normativa applicabile nel Paese in cui viene dichiarato l'indirizzo IP. In caso contrario, OVHcloud potrà essere costretta a procedere all'interruzione di ogni indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

ARTICOLO 4: MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DOS E DDOS)

OVHcloud protegge dagli attacchi di tipo DoS e DDos (Denial of Service), a condizione che siano effettuati in modo massivo, per permettere di mantenere in funzione il Servizio per tutta la durata dell'attacco.

Questa funzionalità consiste nel verificare il traffico diretto al Servizio del Cliente e proveniente dall'esterno della rete OVHcloud. Il traffico definito illegittimo viene quindi respinto a monte dell'infrastruttura del Cliente, permettendo così agli utenti legittimi di accedere alle applicazioni proposte dal Cliente nonostante l'attacco informatico. Queste misure di protezione non possono essere applicate ad attacchi informatici come SQL injection, Brute force, utilizzo di falle di sicurezza, ecc. A causa della grande complessità del Servizio di protezione, OVHcloud è soggetta solo a un'obbligazione di mezzi. È possibile che l'attacco non venga individuato dagli strumenti installati e che questi non consentano il mantenimento in funzione del Servizio.

A seconda della natura dell'attacco e della sua complessità, OVHcloud utilizzerà diversi livelli di protezione del traffico per proteggere la propria infrastruttura e il Servizio del Cliente.

La mitigazione è attiva solo a partire dal rilevamento dell'attacco da parte degli strumenti di OVHcloud. Pertanto, fino all'attivazione della mitigazione, il Servizio supporta l'attacco in modo frontale, il che potrebbe causarne l'indisponibilità.

La mitigazione è attiva per una durata indeterminata e viene automaticamente disattivata quando OVHcloud non identifica più attività malevole o traffico illegittimo diretto al Servizio del Cliente.

Per tutta la durata dell'attivazione della mitigazione, OVHcloud non può garantire l'accessibilità delle applicazioni del Cliente ma si impegna a limitare l'impatto dell'attacco sul Servizio del Cliente e sull'infrastruttura di OVHcloud.

Se, nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico è tale da danneggiare l'integrità delle infrastrutture OVHcloud o gli altri clienti OVHcloud, OVHcloud rafforzerà le misure di protezione, azione che potrebbe comportare una degradazione del Servizio del Cliente o comprometterne la disponibilità.

Infine, è possibile che una parte del traffico generato dall'attacco informatico possa non essere rilevata dai dispositivi di OVHcloud e raggiungere il Servizio del Cliente. L'efficacia della mitigazione dipende anche dalla configurazione del Servizio del Cliente. A questo proposito, spetta al Cliente verificare di disporre delle competenze necessarie per assicurarne la corretta amministrazione.

La mitigazione non esonera in alcun caso il Cliente dal procedere alla messa in sicurezza del proprio Servizio, dall'installare strumenti di sicurezza, dal procedere regolarmente all'aggiornamento del sistema, dal salvataggio dei dati e dal garantire la sicurezza dei programmi informatici (script, codici, ecc.)

ARTICOLO 5: GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

OVHcloud si impegna a garantire il livelli di Servizio relativi alla disponibilità del Ripartitore e ai tempi di ripristino come descritti sul Sito Internet OVHcloud. In caso di mancato rispetto di tali SLA, verranno applicati i seguenti risarcimenti:

Impegni di OVHcloud:	Risarcimenti:
Tasso mensile di Disponibilità:	Credito pari al 5% dell'importo mensile del Ripartitore non disponibile, per fascia di un'(1) ora d'indisponibilità oltre lo SLA, entro un limite del 100% del suddetto costo mensile.
Garanzia di tempo di ripristino*	Credito pari al 5% del costo mensile del Ripartitore non disponibile per fascia di un'(1) ora d'indisponibilità oltre lo SLA, entro un limite del 100% del suddetto costo mensile.

() Il tempo di ripristino viene calcolato a partire dal momento in cui OVHcloud rileva un'inefficienza del Servizio nel garantire la ripartizione del carico. Per "Ripristino" s'intende soltanto il ripristino della disponibilità del Ripartitore interessato.*

Per "disponibilità" s'intende il buon funzionamento del Servizio, che permette di garantire l'efficacia della sua funzione primaria di ripartizione del carico e di poter aggiungere e configurare il Servizio tramite la rete Internet. Si precisa che qualsiasi problema o malfunzionamento dovuto a un'errata configurazione del Servizio da parte del Cliente non viene considerato come indisponibilità.

Le garanzie di livello di Servizio di cui sopra sono assicurate fatto salvo per i casi di esclusione elencati qui di seguito.

Se OVHcloud rileva che il Ripartitore è disponibile e funzionante, è sollevata dai propri obblighi a titolo del presente SLA.

Se OVHcloud rileva un'Indisponibilità, completa la diagnostica e realizza interventi volti a ristabilire la disponibilità.

I crediti vengono assegnati automaticamente sull'account OVHcloud del Cliente e dovranno essere consumati dal Cliente per il Servizio Load Balancer entro il mese solare successivo, a partire dal momento dell'assegnazione da parte di OVHcloud. In caso contrario, i crediti verranno persi e non potranno più essere utilizzati. I crediti non possono in nessun caso essere assegnati al Cliente in forma monetaria.

È espressamente convenuto che i crediti sopra citati costituiscono un indennizzo forfettario dell'insieme dei danni risultanti dal mancato rispetto da parte di OVHcloud degli obblighi relativi alla garanzia di livello di servizio; a tal proposito, il Cliente rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta, reclamo e/o azione.

Qualora un unico evento comporti il mancato rispetto di più obblighi previsti dalla garanzia di livello di Servizio, i crediti non sono cumulabili. In questo caso, verrà applicato il rimborso più favorevole al Cliente.

Il Cliente non potrà in nessun caso avvalersi del presente articolo e pretendere i crediti sopra citati in caso di indisponibilità che derivi totalmente o in parte (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di OVHcloud, come a titolo di esempio non esaustivo, casi di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, problemi di connessione alla rete Internet, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente (con particolare riferimento alle operazioni eseguite sull'Istanza), (ii) dal mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi derivanti dal presente Contratto (con particolare riferimento a una mancata collaborazione nella risoluzione dell'incidente), (iii) da un utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a una cattiva configurazione o utilizzo del Ripartitore o dell'Interfaccia di Gestione, ecc.), (iv) da una manutenzione pianificata, (v) da un'interruzione verificatasi alle condizioni previste nell'articolo 6 delle presenti Condizioni,

(vi) da un hacking o attacco informatico o (vii) dal malfunzionamento o indisponibilità del/dei Servizi legati al Ripartitore di carico. In questo caso, e con riserva del punto (iv), OVHcloud si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'intervento effettuato per ristabilire la disponibilità. Questo aspetto è regolamentato da un preventivo sottoposto ad accettazione da parte del Cliente.

Le cause dell'indisponibilità e la constatazione dei casi di esclusione di cui sopra sono stabiliti da OVHcloud con qualsiasi mezzo, anche sulla base degli elementi del sistema di controllo OVHcloud (come ad esempio la verifica dei dati di connessione) che, per accordo espresso, sono ammissibili.