

CONDIZIONI PARTICOLARI DI SERVIZIO HOSTED PRIVATE CLOUD VMware on OVHcloud

Versione del 13/12/2022

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.

1. DEFINIZIONI

I termini che iniziano con una lettera maiuscola nelle presenti Condizioni Particolari di Servizio sono definiti di seguito, così come nel Contratto al quale queste Condizioni Particolari si riferiscono, e nel Glossario OVHcloud disponibile sul sito Web di OVHcloud. Le seguenti definizioni integrano le definizioni del Contratto.

“Spazio di Storage”: risorsa di storage dedicata (in genere una risorsa di tipo NAS presentata come un datastore) fornita e gestita in Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud di un Cliente. Questa risorsa utilizza lo spazio disco di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud per fornire una capacità aggiuntiva che può essere gestita tramite l'Interfaccia utente VMware®.

“Gamma”: generazione di un Datacenter Virtuale aggiunto all'infrastruttura del Cliente. A un dato Datacenter Virtuale corrisponde una gamma.

“Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud”: insieme dei Datacenter Virtuali ospitati sull'infrastruttura OVHcloud. Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud è gestito dal Cliente tramite l'Interfaccia di gestione e l'Interfaccia di Virtualizzazione. I Server Host e gli Spazi di Storage forniti al Cliente nell'ambito del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sono riservati al Cliente.

“Infrastruttura”: struttura implementata da OVHcloud per ospitare Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente, inclusiva di rete, banda passante, risorse fisiche e Virtualizzazione.

“Interfaccia di gestione”: lo spazio "Manager" accessibile al Cliente tramite un identificativo Cliente e una password.

“Interfaccia di Virtualizzazione”: software di terze parti fornito da OVHcloud che permette al Cliente di gestire il proprio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud e i servizi associati, e in particolare di creare e gestire le proprie Macchine Virtuali.

“Macchina Virtuale”: un server non fisico che utilizza le risorse del Datacenter Virtuale e installato sulla rete Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Ogni Macchina Virtuale viene gestita in modo indipendente dalle altre nel Datacenter Virtuale del Cliente.

“OVHcloud Connect”: connettività alla rete interna dedicata OVHcloud ("Backbone") fornita a un Cliente in uno o più Point of Presence OVHcloud. OVHcloud Connect permette al Cliente di connettere la propria Rete Cliente (cioè la propria infrastruttura e le risorse informatiche e/o l'infrastruttura e le risorse di terzi che utilizza) a OVHcloud Connect.

“Pack”: contiene le risorse fisiche minime necessarie per avviare un "Datacenter Virtuale" di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Un Pack "Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud" include, come minimo:

- L'interfaccia VMware vSphere, conosciuta come vSphere Web Client. Si tratta dell'interfaccia di gestione fornita da VMware per amministrare le risorse fornite al Cliente. Questa interfaccia fornirà un accesso logico alla piattaforma generalmente costituita da: 1 vCenter, 1 Datacenter Virtuale e 1 Cluster, con aggiunta di almeno 2 datastore e, nell'ambito di un'architettura che include NSX, delle risorse di software-defined networking.
- Due risorse datastore. Se il Datacenter Virtuale comprende diverse coppie di risorse datastore, la coppia con la minore capacità sarà considerata nel "Pack" per il Datacenter Virtuale. Si precisa che se il Datacenter Virtuale contiene due risorse datastore da 2 TB e due risorse datastore da 3 TB, il "Pack" considerato sarà costituito dalle due risorse datastore da 2 TB.

- Due Server Host identici (CPU e RAM contributive per la Virtualizzazione) dedicati al calcolo. Il Cliente deve assicurarsi di disporre in qualsiasi momento di due Server Host identici (cioè con le stesse specifiche tecniche). Se il Datacenter Virtuale comprende diverse coppie di Server Host, la coppia con i valori più bassi di CPU e RAM sarà considerata nel "Pack" per il Datacenter Virtuale. Si precisa che se il Datacenter contiene 2 Server Host "48 RAM" e 2 Server Host "96 RAM", il "Pack" considerato sarà costituito dai 2 Server Host "48 RAM".

Nel caso di un'architettura vSAN, il paragrafo precedente viene sostituito da:

Tre Server Host identici (CPU e RAM contributive, storage fornito localmente per la Virtualizzazione) dedicati al calcolo. Il Cliente deve assicurarsi di disporre in qualsiasi momento di tre Server Host identici (cioè con le stesse specifiche tecniche). Se il Datacenter Virtuale comprende un numero diverso di Server Host, i 3 host con i valori più bassi di CPU, RAM e storage vSAN saranno considerati nel "Pack" per il Datacenter Virtuale. Si precisa che se il Datacenter contiene 3 Server Host vSAN Premier "192" e 3 Server Host vSAN Premier "384 RAM", il "Pack" considerato sarà costituito dai 3 Server Host vSAN Premier "192 RAM".

“Point of Presence”: localizzazione fisica sulla rete OVHcloud dei Server CDN connessi a Internet, come presentati nell’offerta commerciale (infrastruttura CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

“Rete Cliente”: risorse esterne all'infrastruttura OVHcloud utilizzate dal Cliente per comunicare con le Risorse fornite da OVHcloud. Può trattarsi di risorse del Cliente o di risorse fornite e/o ospitate da terzi per conto del Cliente.

“Server Host”: server dedicato installato su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud di un Cliente. Questi server offrono una capacità aggiuntiva grazie al processore (CPU) e alla memoria (RAM) in Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, che può essere amministrato tramite l'interfaccia utente VMware®.

“Servizio”: unità di base per calcolare il Service Level Agreement e i crediti di servizio che possono essere richiesti dal Cliente. L'unità è stabilita a livello del Datacenter Virtuale sotto lo stesso vCenter.

“Virtualizzazione”: tecnologia che consiste nel far funzionare più sistemi operativi, Server Virtuali o applicazioni sullo stesso server fisico.

“vRack”: una o più Reti locali virtuali ("VLAN") installate sulla rete privata interna di OVHcloud ("Backbone") costituite da risorse (Server, Spazi di Storage, ecc...) fornite a un Cliente da OVHcloud. Le risorse situate fisicamente in diversi Datacenter OVHcloud geograficamente distanti possono essere connesse alla vRack. Alcune risorse OVHcloud non sono adatte alla vRack. Le informazioni relative all'adeguatezza delle risorse OVHcloud alla vRack sono disponibili online sul sito di OVHcloud.

2. OGGETTO

Le presenti Condizioni Particolari stabiliscono le condizioni specifiche, in particolare le condizioni di utilizzo e le condizioni economiche applicabili ai servizi OVHcloud Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (di seguito **“i Servizi”**) e integrano le Condizioni Generali di Servizio OVHcloud attualmente in vigore. Le presenti Condizioni Particolari devono intendersi prevalenti sulle Condizioni Generali di Servizio OVHcloud in caso di contrasto tra esse.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1. Informazioni generali

Nell'ambito del Servizio, OVH (di seguito "OVHcloud") fornisce al Cliente un "Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud" costituito da uno o più Datacenter Virtuali all'interno di una rete privata sicura.

Le risorse fisiche fornite nell'ambito di questo Servizio sono dedicate ed esclusive per ogni Cliente.

Il Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud è destinato agli utenti professionisti e permette al Cliente di utilizzare una rete privata personale sicura.

Il Servizio può contenere delle limitazioni (ad esempio, relativamente al numero di Macchine Virtuali che possono essere utilizzate in Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, al traffico, alla banda passante, ecc...). Queste limitazioni sono presentate nella documentazione e nelle specifiche disponibili sul sito Web OVHcloud. Il Cliente si impegna a rispettarle.

Nell'ambito del Servizio, il Cliente gestisce le risorse in indirizzi IP. Il Cliente è responsabile di amministrarle in modo appropriato per garantire il buon funzionamento del Servizio. Il Cliente deve disporre di risorse in indirizzi IP sufficienti per attribuire o, a seconda dei casi, permettere all'Hypervisor di attribuire un indirizzo IP a ogni Macchina Virtuale. Il Cliente è quindi l'unico responsabile dell'utilizzo delle risorse in indirizzi IP assegnate o in locazione nell'ambito del Servizio.

Ogni Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud dispone di una rete privata sicura.

La banda passante in uscita di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud possiede un limite di velocità massima dei dati. La banda passante pubblica garantita dipende dalla Gamma del servizio.

| Gamma commerciale | Banda passante pubblica garantita |
|-------------------|-----------------------------------|
| vSphere | n.a. |
| vSAN | 10 Gbps |
| NSX-T | 10 Gbps |
| SDDC | 10 Gbps |

OVHcloud ricorda al Cliente che nell'Interfaccia di Virtualizzazione può consultare lo storico di utilizzo della banda passante del proprio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud e la velocità media.

OVHcloud mette a disposizione del Cliente diverse gamme di Datacenter Virtuali, la cui descrizione è disponibile online sul sito OVHcloud.

La linea di prodotti di Server Host e la selezione della gamma del Datacenter Virtuale determinano le funzionalità disponibili sul Datacenter Virtuale e le sue prestazioni.

3.2. Funzionalità

3.2.1. Interfaccia di virtualizzazione

Il Servizio si basa su funzionalità relative ai Prodotti Terzi della software suite VMware®, partner di OVHcloud, integrati, che permettono la virtualizzazione dei server ("vSphere® Hypervisors"), delle reti ("NSX®"), dello storage ("vSAN®") e del monitoring ("vROps®"), in conformità alle condizioni specifiche di VMware® attualmente in vigore. Tutti i Prodotti Terzi della software suite VMware® (le Interfacce di Virtualizzazione) sono ospitati su risorse gestite direttamente da OVHcloud ed esterne a Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente.

Ogni Interfaccia di Virtualizzazione ha le sue funzionalità. Il Cliente deve assicurarsi di scegliere l'Interfaccia di Virtualizzazione in modo consapevole, con piena cognizione di causa, e riconosce che le opzioni selezionate di vSphere® Hypervisor non potranno essere modificate in seguito. Il Cliente riconosce anche che non è possibile garantire la piena compatibilità delle funzionalità e l'interoperabilità tra le Interfacce di Virtualizzazione.

3.2.2. VM Encryption

VM Encryption utilizza una funzionalità interna di vSphere 6.5 (o superiore) che permette la cifratura in tempo reale dei dati delle Macchine Virtuali. Viene utilizzata una chiave di crittografia fornita da un componente esterno a Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (dispositivo crittografico) o la funzionalità nativa di vSphere 7.0, "Native Key Provider", per cifrare i dati salvati nel datastore di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Il Cliente è responsabile della gestione delle proprie chiavi di crittografia (inclusi, senza limitazioni, i loro backup). OVHcloud non ne è in alcun caso responsabile.

3.2.3. Identity source

Questa funzionalità permette agli utenti di connettere il proprio server LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) a Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud per gestire l'autenticazione e l'identificazione sui propri account esistenti. Il Cliente è l'unica persona responsabile di garantire che il proprio server LDAP disponga di una connettività adeguata.

3.2.4. 2FA (doppia autenticazione)

La funzionalità 2FA fornisce un metodo di doppia autenticazione per l'accesso alle proprie interfacce di gestione. Oltre a un nome utente e una password, il Cliente ha bisogno di un token di accesso temporaneo per connettersi. Spetta al Cliente generare i token di accesso.

3.2.5. vRack

La vRack permette al Cliente di collegare totalmente o in parte le risorse (Server Host e Spazi di Storage) fornite da OVHcloud, incluse le risorse localizzate in ambienti multipli e/o Datacenter OVHcloud geograficamente distanti. Questo metodo è utilizzato per permettere alle Funzioni virtuali di essere eseguite su delle vLAN dedicate, in modo che possano essere propagate ad altre Macchine Virtuali su altri Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud situati in altri Datacenter OVHcloud o con altri servizi OVHcloud.

La vRack del Cliente è isolata dagli altri componenti della Backbone OVHcloud in modo logico.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'amministrazione della propria vRack e delle Risorse implementate su di essa. Il Cliente deve determinare la composizione della vRack (Risorse connesse) e la sua configurazione logica (rete logica e architettura di sottorete). Il Cliente amministra la vRack direttamente, tramite l'Interfaccia di gestione. Il Cliente può connettere in tutta sicurezza la propria infrastruttura e delle risorse esterne alla vRack, ad esempio tramite il Servizio OVHcloud Connect.

3.3. Servizi aggiuntivi

Nell'ambito del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, il Cliente può sottoscrivere i Servizi aggiuntivi sotto indicati, soggetti a Condizioni Particolari specifiche:

- Veeam Managed Backup;
- Disaster Recovery Plan;
- OVHcloud Connect.

4. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1. Idoneità

L'abbonamento al Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud è riservato ai professionisti non protetti dal diritto dei consumatori in vigore. In deroga alle disposizioni delle Condizioni Generali di Servizio, le modalità di annullamento non si applicano al Servizio.

4.2. Abbonamento

Oltre al Pack scelto, il Cliente può anche aggiungere risorse e Servizi aggiuntivi al Pack, che possono consistere in un Server Host aggiuntivo, uno Spazio di Storage o nelle opzioni elencate nell'allegato o sul sito OVHcloud.

Per ogni Datacenter Virtuale, il Cliente può sottoscrivere risorse aggiuntive (aumento del Server Host o degli Spazi di Storage) per rispondere a necessità occasionali o nel lungo termine. Il Cliente può scegliere che gli venga addebitato l'intero mese in corso o solo le ore in cui queste risorse sono utilizzate.

4.3. Condizioni applicabili

I Servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sono soggetti alle Condizioni di Servizio in vigore, in particolare alle presenti Condizioni Particolari, alle Condizioni Generali di Servizio di OVHcloud e alle Condizioni di Prodotti Terzi applicabili attualmente in vigore. I Servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud devono essere utilizzati in conformità all'ultima versione delle Condizioni di Servizio di cui sopra.

4.4. Responsabilità del Cliente

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dei Servizi, in particolare della gestione delle chiavi che gli permettono di gestire le credenziali/autorizzazioni e l'accesso al Servizio, dell'utilizzo delle API, del software e degli strumenti messi a disposizione da OVHcloud e della gestione degli abbonamenti e dei Dati che utilizza nell'ambito dei Servizi. Il Cliente deve possedere le competenze e le conoscenze tecniche necessarie e prendere conoscenza delle caratteristiche dei Servizi prima di utilizzarli.

OVHcloud si limita a effettuare operazioni di manutenzione dell'Infrastruttura e si occupa della fornitura di energia e della connessione alla rete di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente.

Il Cliente conferma di disporre delle conoscenze tecniche necessarie per amministrare correttamente un Servizio di virtualizzazione come Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud di OVHcloud.

Il Cliente è l'unico amministratore dei Datacenter Virtuali, dei Server Host e degli Spazi di Storage messi a sua disposizione.

Il Cliente si impegna a fare un uso responsabile del Servizio, in particolare delle risorse di rete assegnate, ed è tenuto ad assicurarsi di disporre di risorse sufficienti per garantire il buon funzionamento delle sue Macchine Virtuali.

4.5. Manutenzione

Per garantire il buon funzionamento dei Servizi, OVHcloud esegue operazioni di manutenzione. Il Cliente sarà informato di tutte le operazioni di manutenzione pianificate tramite e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente con il suo NIC admin/tech, tramite pubblicazione sul sito OVHcloud Status del Sito OVHcloud, contattando direttamente il Cliente per telefono o con qualsiasi altro mezzo. Tali comunicazioni descriveranno esattamente il tipo di manutenzione prevista.

Categorie di manutenzione: Esistono tre (3) tipi di operazioni di manutenzione che possono essere eseguite da OVHcloud.

- a) Modifiche di emergenza in occasione di eventi critici. Questo tipo di manutenzione consiste in aggiornamenti, patch e/o modifiche di infrastruttura, hardware, firmware, software o qualsiasi altro componente. In conseguenza alla mancata esecuzione di questo tipo di manutenzione potrebbero verificarsi:
 - i. perdita di conformità alle certificazioni di sicurezza;
 - ii. messa a rischio della sicurezza e stabilità del sistema;
 - iii. esposizione a vulnerabilità critiche;
 - iv. perdita di servizio per una clientela più ampia;
 - v. perdita di dati (appartenenti a OVHcloud o al Cliente).

Una volta che OVHcloud ha preso conoscenza del problema, ne ha compreso chiaramente l'impatto e ha effettuato un'analisi/convalida tramite i team di sicurezza, le informazioni rilevanti sono condivise con il Cliente, indicando che OVHcloud è alla ricerca di una soluzione. Nelle ore successive alla prima comunicazione, al Cliente vengono comunicati il processo che verrà seguito, quando e come verrà applicato all'ambiente, le misure da adottare e il livello d'impatto per il Cliente. Può trattarsi di un impatto minore su un determinato componente, ma anche di un impatto più grave che compromette uno o tutti i componenti.

Data l'impossibilità di prevedere quante vulnerabilità critiche saranno comunicate in un dato momento nel corso di un mese solare, la quantità di modifiche di emergenza da effettuare non è limitata. A causa della criticità di questo tipo di operazione, queste modifiche possono essere eseguite in qualsiasi momento nel corso del mese solare. Nei casi in cui si affida a un provider per fornire un patch o una correzione, OVHcloud dovrà prolungare questo periodo per fornire la correzione completa in modo da includere il tempo necessario al produttore.

- b) Standard. Questi interventi di manutenzione non sono critici o urgenti: sono di criticità media e possono interessare il Cliente o l'intera azienda, senza comprometterne la sicurezza o la conformità. Tali operazioni saranno comunicate al Cliente con almeno 72 ore di anticipo e possono provocare un tempo di arresto. Pertanto, si consiglia al Cliente di organizzarsi in anticipo per evitare eventuali tempi di arresto. Queste operazioni devono essere approvate dal comitato consultivo per le modifiche (organo interno a OVHcloud).
- c) Normale. Questi interventi hanno un impatto hardware scarso o nullo che potrebbe comportare disservizi per il cliente, e possono avere un livello di criticità da basso a alto. Il cliente sarà informato con almeno 72 ore di anticipo. Tali operazioni sono soggette ad approvazione da parte del comitato consultivo per le modifiche. La quantità di interventi che può essere effettuata è illimitata.

Nell'ambito della Gestione del Ciclo di vita, OVHcloud aggiorna l'Infrastruttura con le manutenzioni pianificate. Durante questo processo, è possibile che i Server Host siano aggiornati in modo forzato, se necessario per il corretto svolgimento della manutenzione. Se l'ambiente Private Cloud è dimensionato (con Risorse di calcolo e di storage sufficienti) per consentire all'automatizzazione il riavvio del Server Host in totale sicurezza, OVHcloud riavvia i Server Host in modo da aggiornarli senza interruzioni. Se l'ambiente non è dimensionato per consentire all'automazione un riavvio in totale sicurezza, spetta al Cliente riavviare i Server Host entro un (1) mese dall'installazione della nuova versione. Se il riavvio non è stato effettuato, OVHcloud procederà al riavvio automatico alla fine dei 30 giorni. Questo riavvio non potrà mettere i Server Host in modalità manutenzione e creerà un tempo di arresto.

Dato che la manutenzione è un elemento indispensabile per la manutenibilità e la stabilità del Servizio, è importante che il Cliente non aggiunga alcuna configurazione alla propria Infrastruttura in grado di compromettere gli interventi di manutenzione. In caso si verificasse ciò, OVHcloud (a) non sarà responsabile delle conseguenze di queste configurazioni o della loro alterazione conformemente alle disposizioni di questo paragrafo, (b) non sarà tenuta a versare i crediti di servizio in caso di indisponibilità del Servizio durante il periodo in cui non ha potuto procedere alla manutenzione, e (c) informerà il Cliente via email o telefonicamente del fatto che una configurazione blocca le operazioni di manutenzione e richiederà la rimozione delle configurazioni entro sette (7) giorni. Se, dopo sette (7) giorni, le configurazioni non vengono rimosse, OVHcloud è autorizzata a rimuovere le configurazioni e a procedere alla manutenzione, informando il Cliente che le configurazioni sono state alterate.

Durante la manutenzione, alcune operazioni possono provocare modifiche a caldo dell'Infrastruttura, come lo spostamento di Macchine Virtuali su Server Host. OVHcloud informerà il Cliente delle operazioni eseguite sulle Infrastrutture tramite email o sulla pagina OVHcloud Status. Se le azioni provocano instabilità sulla produzione del Cliente e viene stabilito che la produzione del Cliente non è compatibile con delle operazioni a caldo, OVHcloud non potrà essere ritenuta responsabile dell'impatto del servizio sulla produzione del Cliente.

OVHcloud fornisce gli aggiornamenti dei diversi componenti software che permettono di fornire il servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, come VMware vCenter, VMware NSX, VMware vOps, Veeam Backup Server e Zerto. Gli aggiornamenti effettuati sono quelli pubblicati dai diversi produttori di software, conformemente alle Condizioni di Prodotti Terzi attualmente in vigore. Gli aggiornamenti dei componenti VMware possono comportare l'aggiornamento automatico dell'hypervisor ESXi.

Tuttavia, nel caso di un cambiamento significativo di un componente software (ad esempio il passaggio da VMware NSX-V a VMware NSX-T) e nel caso in cui la relativa produzione avesse un impatto certo sulla produzione del Cliente, la responsabilità della produzione sarebbe del Cliente e l'aggiornamento potrebbe comportare una modifica tariffaria del Servizio.

Per quanto riguarda le installazioni ESXi su risorse Cliente dedicate (Server Host), OVHcloud informa il Cliente come indicato sopra. Il Cliente è interamente responsabile degli aggiornamenti minori (patch) di ESXi e li gestisce direttamente. A questo proposito, OVHcloud incoraggia il Cliente a verificare regolarmente gli aggiornamenti disponibili presso l'editor VMware. A questo scopo, il Cliente può utilizzare il VUM (*Virtual Update Manager*) di VMware. OVHcloud declina qualsiasi responsabilità in caso di malfunzionamento del Servizio a seguito degli aggiornamenti dell'Hypervisor installati dal Cliente. Allo stesso modo, il Cliente si assume la piena responsabilità della mancata applicazione degli aggiornamenti dell'Hypervisor.

Se il Cliente rifiuta un aggiornamento fornito da OVHcloud, non otterrà i miglioramenti dell'Interfaccia di Virtualizzazione né le nuove funzionalità. OVHcloud si riserva il diritto di non occuparsi della manutenzione e di apportare miglioramenti alle versioni precedenti dell'Hypervisor. Il Cliente può essere tenuto a passare a una versione successiva dell'Interfaccia di Virtualizzazione per garantire il buon funzionamento del Servizio. Le vecchie versioni dell'Hypervisor sono da intendere come le due versioni principali prima della più recente, come fornita da OVHcloud.

Inoltre, quando la mancata applicazione di un aggiornamento da parte del Cliente comporta un rischio per la sicurezza (per il Cliente, OVHcloud e/o terzi), OVHcloud si riserva il diritto di limitare o sospendere il servizio al Cliente. In questo caso, OVHcloud informa immediatamente il Cliente.

Il Cliente è l'unico responsabile della manutenzione e degli aggiornamenti dei sistemi e delle applicazioni installati sulle Macchine Virtuali, che non rientrano nel campo d'azione di OVHcloud.

Il Cliente riconosce che i Servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sono sviluppati a sola discrezione di OVHcloud, dei suoi partner e di produttori terzi che forniscono le soluzioni utilizzate nell'ambito del Servizio secondo il proprio calendario. Per assicurare il buon funzionamento del Servizio, il Cliente può essere tenuto a passare a una versione successiva dei Servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

4.6. Limiti e restrizioni

Il Cliente riconosce che, per ragioni di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (come IRC o condivisione di file peer-to-peer) possono essere soggetti a restrizioni nell'ambito del Servizio. L'utilizzo di proxy e servizi di anonimizzazione è fortemente sconsigliato nell'ambito del Servizio. Le restrizioni applicabili sono indicate nella documentazione disponibile sul sito Web OVHcloud.

Il Cliente è responsabile dell'utilizzo del Servizio in conformità alle licenze di utilizzo delle soluzioni integrate. OVHcloud si riserva il diritto di effettuare controlli per verificare il rispetto delle presenti condizioni di utilizzo da parte del Cliente e di sospendere il Servizio alle condizioni previste dal Contratto, quando il Cliente non rispetta le condizioni di utilizzo dei Servizi, le leggi e i regolamenti in vigore e/o i diritti di terzi.

L'attivazione di alcune funzionalità può richiedere un numero minimo di Server Host.

4.7. Continuità operativa

Si ricorda al Cliente che, salvo indicazioni contrarie, il servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud non include un Business Continuity Plan (BCP) o un Disaster Recovery Plan (DRP). A questo proposito, il Cliente è responsabile di attuare il proprio BCP e/o DRP. Può ordinare servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud in diversi Datacenter per usufruire di risorse situate in ambienti di rischio differenti. Il Cliente deve quindi adottare le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la continuità dell'attività in caso di un malfunzionamento del Servizio in grado di comprometterne la disponibilità, l'integrità o la riservatezza.

Il Cliente può utilizzare l'opzione DRP le cui Condizioni Particolari sono descritte nell'allegato al presente documento.

4.8. Backup

OVHcloud non si assume alcun impegno relativamente ai backup dei dati del Cliente ospitati su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. È quindi responsabilità del Cliente prendere tutte le misure necessarie per salvare i propri dati in caso di perdita, di danno ai dati condivisi (per qualsiasi motivo), compresi i dati non espressamente menzionati nelle presenti Condizioni. Il Cliente può utilizzare l'opzione di Backup le cui Condizioni Particolari sono descritte in allegato al presente documento.

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Per poter usufruire del Service Level Agreement definito qui di seguito, il Cliente deve, all'interno di un Datacenter Virtuale in un servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud:

- a) disporre di un minimo di due Server Host identici con le stesse specifiche tecniche (significa che i componenti identici devono essere la CPU e la RAM), con un minimo di tre Server Host identici per la gamma di prodotti vSAN;

- b) attivare l'opzione High Availability ("HA") (e i suoi componenti) sull'Interfaccia di Virtualizzazione;
- c) disporre di una capacità sufficiente sul cluster per avviare una Macchina Virtuale;
- d) nel caso di un Datacenter Virtuale vSAN, deve essere disponibile il 20% della capacità di storage del cluster in questione.

Le operazioni di manutenzione (definite all'articolo 3.5.1) che hanno un impatto sono escluse dal Service Level Agreement ("SLA").

Lo SLA si applica a un livello di Servizio basato sul Datacenter Virtuale e sulla Gamma aggiunta. Se un componente condiviso è utilizzato per una o più Gamme, deve essere trattato come un incidente individuale, permettendo al Cliente di richiedere più crediti di servizio se e quando un componente condiviso (cioè il gateway SSL, il vCenter o qualsiasi altro componente condiviso) viene colpito e subisce un'indisponibilità.

Quando il Cliente decide di aggiungere un Datacenter Virtuale di una determinata Gamma, la Gamma di destinazione determina le Condizioni Particolari e il livello di SLA applicabili a questo Datacenter Virtuale.

"Massimo minuti disponibili" corrisponde al numero totale di minuti accumulati per un mese di fatturazione su un dato Datacenter Virtuale, durante i quali gli strumenti di gestione Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sono stati implementati nell'ambito di un abbonamento OVHcloud.

"Tempo di indisponibilità": il numero totale di minuti accumulati per un mese di fatturazione di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud durante i quali il Servizio non è stato disponibile. Ad eccezione di qualsiasi indisponibilità causata dal Cliente o dovuta a un utilizzo del Servizio che non rispetta le condizioni del Contratto, un minuto è considerato indisponibile se:

- a) tutte le macchine virtuali in un cluster utilizzato non hanno connettività per quattro minuti consecutivi;
- b) nessuna delle macchine virtuali può accedere allo storage per quattro minuti consecutivi;
- c) nessuna delle macchine virtuali può essere avviata per quattro minuti consecutivi;
- d) il server vCenter non ha connettività per quattro minuti consecutivi;
- e) NSX Manager non ha connettività per quattro minuti consecutivi.

Se si verificano più condizioni contemporaneamente, verrà preso in considerazione l'evento con la durata più lunga per determinare il numero di minuti non disponibili. Supponiamo che a T0 il vCenter e NSX Manager diventino indisponibili. Se a T0 +6 minuti NSX Manager è di nuovo accessibile, e a T0 +12 minuti il vCenter è di nuovo accessibile, il tempo di indisponibilità è di 12 minuti.

Il tasso di disponibilità mensile dello SLA è fissato al 99,95% per tutto il Servizio e i crediti di servizio associati sono i seguenti:

| Tasso di disponibilità mensile | Pénalité de service |
|--------------------------------|---|
| Inferiore al 99,95% | 10% del prezzo mensile del Servizio interessato |
| Inferiore al 99% | 30% del prezzo mensile del Servizio interessato |

L'impegno sulla consegna di un Server Host sostitutivo è di 43 minuti.

Il credito di servizio deve essere richiesto aprendo un ticket. Il Cliente deve richiedere i crediti di servizio entro 30 giorni dal verificarsi dell'incidente.

Per **"Tasso di disponibilità mensile"**, si intende il numero totale dei minuti del mese considerato, detraendo i minuti di indisponibilità di tale mese, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in esame. Per calcolare le penali, i periodi di indisponibilità vengono calcolati dal momento della segnalazione dell'incidente a OVHcloud tramite apertura di un ticket sull'interfaccia o telefonata al supporto, fino a quando il guasto non è stato risolto e OVHcloud conferma la risoluzione. Le penali vengono calcolate con la formula seguente: $[(\text{Massimo minuti disponibili} - \text{Tempo di indisponibilità}) / \text{Massimo minuti disponibili}] * 100$.

Le penali previste in caso di mancato rispetto degli SLA costituiscono un indennizzo forfettario dei danni risultanti da tale inosservanza. Il Cliente rinuncia a qualsiasi altra richiesta, reclamo e/o azione.

Se un singolo evento comporta il mancato rispetto di più SLA per uno stesso Servizio, le penali non si sommano. In tal caso, verrà applicata la penale più favorevole al Cliente.

L'importo mensile totale cumulativo (per tutti gli incidenti e gli SLA) delle penali che OVHcloud può pagare può raggiungere un massimo del 30% del costo mensile del Servizio interessato.

Quando il Cliente ha pagato tutte le fatture in scadenza, OVHcloud emette un credito detraibile dalla fattura per il mese successivo alla ricezione del reclamo del Cliente da parte di OVHcloud, a condizione che tutte le fatture emesse da OVHcloud siano state pagate dal Cliente.

Se l'intervento del Cliente è necessario per diagnosticare o risolvere l'incidente e il Cliente non è disponibile o non collabora con OVHcloud, il periodo corrispondente non viene registrato come tempo di indisponibilità, di intervento o di ripristino.

Le penali non saranno dovute nel caso in cui il non rispetto dello SLA derivi:

- (i) da eventi o fattori non legati al controllo OVHcloud come, a titolo di esempio non esaustivo, casi di forza maggiore, pandemie, fatti derivanti da un soggetto terzo, malfunzionamento o utilizzo improprio dell'hardware o del software sotto la responsabilità del Cliente,
- (ii) dal mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi a lui imposti nell'ambito del presente Contratto (con particolare riferimento a una mancata collaborazione nella risoluzione dell'incidente e nella convalida del Token quando richiesto da OVHcloud),
- (iii) da un utilizzo scorretto o improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a una configurazione di rete errata, saturazione degli Spazi di Storage, utilizzo inappropriato degli elementi di sistema, del software o altro utilizzati dal Cliente nell'ambito dei Servizi),
- (iv) da una manutenzione pianificata,
- (v) da un'interruzione dovuta alle condizioni previste all'articolo 3 delle Condizioni Generali di Servizio OVHcloud, o
- (vi) da un hacking o attacco informatico.

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 i dati di connessione) che, per accordo espresso, sono ammissibili.

6. DURATA, PAGAMENTO, RINNOVO E FINE DEL SERVIZIO

6.1. Durata

Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio per tutta la durata di sottoscrizione scelta al momento dell'ordine.

Durante il periodo di impegno contrattuale, per la risorsa oggetto di impegno, il Cliente:

- è autorizzato ad aggiornare il proprio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud con un riferimento di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud superiore (cioè le risorse di RAM e CPU per Server Host sono maggiori). In questo caso, il Cliente rinnova il periodo di sottoscrizione per la stessa durata scelta inizialmente. Il Cliente è responsabile della gestione delle date di scadenza di tutti gli Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. La flessibilità dell'aggiornamento è limitata a una modifica per periodo di impegno contrattuale.
- non è autorizzato a effettuare il downgrade del proprio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Le tariffe e le modalità di pagamento in vigore sono disponibili sul sito OVHcloud.

Al momento dell'Ordine, il Cliente seleziona la durata iniziale di sottoscrizione del Servizio ("Periodo iniziale"). Il Periodo iniziale inizia il giorno in cui il Servizio viene attivato. Alla fine del Periodo iniziale, il Servizio si rinnova automaticamente per periodi successivi della stessa durata ("Periodo di rinnovo"), a meno che il Servizio non venga rinnovato con una durata diversa o disattivato conformemente alle condizioni indicate sopra o alle Condizioni Generali di Servizio attualmente in vigore.

L'impegno non si applica ai seguenti servizi: (i) Servizio di backup, (ii) Servizio di Disaster Recovery Plan.

Inoltre, il Contratto può inoltre essere rescisso conformemente alle Condizioni Generali di Servizio di OVHcloud.

Il Cliente può effettuare una modifica della configurazione sul Servizio che è stato addebitato. In questo caso, il Passaggio a una configurazione superiore viene addebitato al Cliente al momento della richiesta e in base al prezzo applicabile alla nuova configurazione, che può essere verificato sul sito OVHcloud.

Il termine di consegna è stabilito da OVHcloud sulla base dei dati disponibili nel sistema informativo, che fa fede e costituisce un impegno per il Cliente.

6.2. Pagamento

Sia al momento dell'Ordine che del 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, in qualsiasi momento, una modalità di pagamento valida tra i metodi disponibili.

Il Cliente si impegna a disporre sempre di fondi sufficienti sul proprio conto bancario e nelle modalità di pagamento che utilizza affinché le sue fatture possano essere saldate nei tempi previsti.

Se OVHcloud non è in grado di prelevare l'importo tramite il metodo di pagamento associato, verrà inviata un'email al Cliente per invitarlo a saldare quanto prima la fattura non pagata. In caso di mancato pagamento, OVHcloud sospenderà di diritto il Servizio.

6.3. Rinnovo

Il Cliente può modificare la durata dei futuri Periodi di Rinnovo dei Servizi attraverso l'Interfaccia di gestione. Tale modifica deve avvenire almeno 24 ore prima del termine della Periodo Iniziale o del Periodo di rinnovo in corso.

Qualora il Periodo 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. Ad esempio: per un Servizio inizialmente sottoscritto per un (1) anno il 24 maggio 2017, il rinnovo automatico alla fine del Periodo iniziale comporta la proroga del Servizio dal 24 maggio 2018 al 31 maggio 2019.

Se il Cliente non desidera che un Servizio sia rinnovato al termine del Periodo Iniziale o del Periodo di rinnovo in corso ("Data di rinnovo"), deve disattivare la funzionalità di pagamento automatico nella propria Interfaccia di gestione.

Per essere efficace e interrompere il Servizio alla fine del Periodo iniziale o del Periodo di rinnovo in corso, la funzione di pagamento automatico deve essere disattivata alle seguenti condizioni:

- a) Per i Servizi con ciclo di rinnovo mensile, entro il 19 del mese solare alle ore 23:00.
- b) Per i Servizi con un ciclo di rinnovo non mensile (trimestrale, semestrale, annuale, ecc.), prima del diciannovesimo giorno del mese solare precedente la Data di rinnovo entro le ore 23:00. Ad esempio: per disattivare un Servizio sottoscritto per un (1) anno nel giugno 2018, alla fine del suo Periodo Iniziale, il pagamento automatico deve essere disattivato entro il 19 maggio 2019 alle ore 23:00.

Se il pagamento automatico è disattivato alle condizioni sopraindicate, il Servizio in questione viene automaticamente disattivato e rimosso alla fine del Periodo iniziale o del Periodo di rinnovo in corso ("Data di scadenza"), inclusi tutti i contenuti e i dati salvati dal Cliente nell'ambito del Servizio. È responsabilità del Cliente prendere tutte le misure necessarie per assicurarsi che i propri dati e contenuti siano salvati prima della fine 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 responsabilità del Cliente esserne consapevole.

6.4. Fine del Servizio

In caso di mancato rinnovo o disattivazione del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, tutte le Funzioni virtuali, i dati e le informazioni contenute saranno automaticamente e irreversibilmente eliminati (backup e duplicazioni inclusi).

Prima della scadenza del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, o prima di disattivare o eliminare un Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, il Cliente è tenuto ad effettuare i backup e i trasferimenti di dati necessari per continuare lo storage.

OVHcloud cancella e distrugge i dischi al termine del Servizio in conformità alle procedure stabilite e documentate:

- L'eliminazione dei dati sull'hard disk o la rete viene effettuata tramite sovrascrittura dei dati (pulizia per sovrascrittura, un passaggio).
- La cancellazione dei dati su un disco o una matrice SSD viene effettuata con la procedura di cancellazione logica (cancellazione tramite blocco in un passaggio) o rimuovendo la chiave di crittografia (PSID revert).
- Se il dispositivo di storage è rimosso dal rack, i dati vengono in ogni caso cancellati prima di essere rimossi dal rack. Il dispositivo viene distrutto se si verifica un errore durante il processo di eliminazione.
- I dispositivi di storage sono distrutti tramite macchine dedicate situate in uno spazio sicuro presente in ogni Datacenter.

7. CONDIZIONI ECONOMICHE

7.1. Fatturazione

OVHcloud può proporre diversi tipi di tariffazione per lo stesso prodotto, come indicato sul sito Web OVHcloud. Spetta al Cliente assicurarsi che l'offerta scelta corrisponda alle sue esigenze. Si ricorda che l'offerta oraria può essere più cara dell'abbonamento mensile. L'importo della fattura varia in base all'offerta sottoscritta e all'utilizzo.

Prima della fine del mese in corso, OVHcloud può richiedere al Cliente di pagare l'importo della propria Infrastruttura, i consumi e/o le opzioni sottoscritte durante il mese in corso, non appena il loro importo totale supera l'importo residuo autorizzato da OVHcloud per il Cliente. OVHcloud si riserva inoltre il diritto di richiedere al Cliente di versare un deposito cauzionale a copertura dei consumi del Cliente.

Se il Cliente sottoscrive Private Cloud Premier il 15° giorno del mese, un pagamento anticipato di 30 giorni viene inserito in fattura e addebitato. All'inizio del mese solare successivo, dopo la sottoscrizione dei servizi, e se il Cliente mantiene lo stesso prodotto e le stesse opzioni, OVHcloud emette una fattura per il resto del mese in corso. Quest'ultima viene inviata al Cliente per essere pagata integralmente. Una volta effettuato il pagamento, tutte le fatture per lo stesso prodotto, con le stesse opzioni, sono addebitate all'inizio dei mesi solari successivi e per tutta la durata di sottoscrizione del Servizio da parte del Cliente. Se in un dato momento il Cliente aggiunge una risorsa (Server Host, Spazio di Storage) nel corso del mese, verrà applicato lo stesso procedimento per sincronizzare e mantenere la fatturazione all'inizio del mese.

7.2. Risorse aggiuntive

Su richiesta, il Cliente può aumentare temporaneamente lo Spazio di Storage e/o aggiungere Server Host al Datacenter Virtuale. Queste Infrastrutture aggiuntive sono addebitate al Cliente alle tariffe in vigore disponibili sul sito OVHcloud al momento della sottoscrizione. Vengono pagate immediatamente tramite prelievo automatico.

7.3. Pay as you go

Le Infrastrutture aggiuntive (Server Host, Spazio di Storage, ecc...) o le opzioni aggiuntive possono avere una fatturazione oraria. In questo caso, OVHcloud addebiterà, alla fine del mese in corso, tutti i Servizi sottoscritti dal Cliente per il mese in corso e applicherà una fatturazione oraria. Ogni ora iniziata deve essere pagata. La fattura verrà emessa alla fine del mese e sarà pagata immediatamente tramite prelievo automatico.

7.4. Termini di pagamento e mancato pagamento

I servizi vengono addebitati a cadenza mensile, con un mese di anticipo e vengono pagati immediatamente tramite prelievo automatico. Qualsiasi mancato pagamento entro i termini previsti, compreso un pagamento parziale, comporterà un'interruzione del servizio. Se il sollecito inviato via email resta irrisolto quattro (4) giorni dopo la notifica, le conseguenze di un mancato pagamento sono le seguenti:

- 1) il Cliente non potrà aggiungere Servizi;
- 2) sette (7) giorni dopo l'interruzione del servizio, OVHcloud avrà il diritto (i) di interrompere definitivamente il servizio e (ii) di eliminare tutti i dati salvati sull'infrastruttura.

8. GESTIONE DEL CICLO DI VITA

Per tutta la durata della sottoscrizione del Servizio, OVHcloud mette in atto questo ciclo di vita:

- **“Disponibilità Generale”**: si tratta della data in cui il Servizio, una nuova versione o una nuova gamma del Servizio sono messi a disposizione di tutto il mercato (al di fuori della fase di test).
- **“Fine della Commercializzazione”**: si tratta della data in cui viene interrotta la commercializzazione del Servizio, di una versione o di una gamma del Servizio. La Fine della Commercializzazione avviene generalmente tre (3) anni dopo la Disponibilità Generale. Trascorsa questa data, il Cliente non potrà più ordinare un nuovo Servizio in questa versione o in questa gamma.
- **“Fine della Crescita”**: si tratta della data in cui termina la crescita del Servizio, o di una versione o di una gamma del Servizio che non è più disponibile nel catalogo. Questa fase avviene generalmente due (2) anni dopo la Fine della Commercializzazione. Trascorsa questa data, il Cliente non potrà ordinare opzioni o servizi aggiuntivi in questo Servizio o in questa versione o gamma del Servizio.
- **“Fine dell’Assistenza”**: data in cui il Servizio, o una versione o gamma del Servizio, non usufruisce più dell'assistenza di OVHcloud. La Fine dell'Assistenza avviene generalmente cinque (5) anni dopo la Disponibilità Generale. Il Cliente sarà informato della Fine dell'Assistenza con un preavviso minimo di trenta (30) giorni. Dopo la data di Fine dell'Assistenza, gli SLA e le relative penali non saranno più applicabili e gli aggiornamenti e gli upgrade di versione non saranno più forniti.
- **“Fine della Vita”**: è la data in cui il Servizio, o una versione o una gamma del Servizio, viene interrotto. La Fine della Vita viene annunciata con un preavviso minimo di trenta (30) giorni. Trascorsa questa data, il Servizio, o la versione o la gamma del Servizio interessati dalla Fine della Vita, viene definitivamente disattivato. OVHcloud può, a sua discrezione, a titolo eccezionale e per una durata limitata, permettere al Cliente di mantenere il Servizio, o la versione o la gamma del Servizio, per permettere al Cliente di effettuare una migrazione del Servizio. Tuttavia, è consigliabile passare all'ultima versione o gamma disponibile.

Gli altri termini relativi al ciclo di vita di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sono:

- **“Beta”**: si tratta di una fase durante la quale il prodotto può essere messo a disposizione per permettere al Cliente di testarlo prima che venga reso disponibile. Durante questa fase non sono forniti lo SLA né un supporto ufficiale. L'utilizzo del prodotto durante la fase beta non deve mai essere destinato alla produzione.
- **“Supporto middleware”**: OVHcloud offre un supporto software di Terzi per le ultime due (2) versioni principali. OVHcloud raccomanda al Cliente di passare all'ultima versione disponibile su OVHcloud. Il supporto per i software Terzi è offerto se il venditore di tali software fornisce sempre il prodotto in disponibilità generale e se mantiene un supporto pubblico per il prodotto alle stesse

condizioni. OVHcloud si riserva il diritto di interrompere l'offerta di Terzi in qualsiasi momento. OVHcloud informerà il Cliente di questa interruzione con almeno 3 mesi di anticipo.

9. SERVIZIO IN FASE DI TEST

OVHcloud si riserva il diritto di proporre servizi o nuove funzionalità nella versione "Test" (di seguito **“Servizio Test”**).

Si definisce **“Test”** qualsiasi fase del processo di sviluppo del Servizio durante la quale il Cliente è autorizzato a utilizzare un servizio di OVHcloud prima della sua effettiva commercializzazione, al fine di contribuire al suo miglioramento e di constatare eventuali malfunzionamenti. L'identificazione di un Servizio Test verrà realizzata da OVHcloud con qualsiasi mezzo necessario. Ad esempio, qualsiasi versione del servizio indicata sul Sito Internet di OVHcloud come versione Alpha, Beta o Gamma da OVHcloud sarà considerata un Servizio Test ai sensi delle presente documento.

Al Cliente può essere richiesto di inviare feedback regolari sull'utilizzo del Servizio in fase di test attraverso i diversi canali precedentemente stabiliti e messi a sua disposizione da OVHcloud. Il Cliente assicura di aver preso visione ed essere stato avvertito del fatto che il Servizio Test fornito da OVHcloud è in fase di test secondo il senso comune del termine. Pertanto, il Cliente si impegna a gestire tutti i rischi (quali, ad esempio, instabilità, malfunzionamenti, indisponibilità, perdita o alterazione dei dati, ecc.) associati a questa fase. Le garanzie di livello di servizio (SLA) indicate nelle presenti condizioni particolari non si applicano ai Servizi Test.

A tal proposito, OVHcloud ricorda al Cliente che è fortemente sconsigliato salvare sul Servizio Test file di importanza vitale o essenziali per la sua attività durante l'intera durata del periodo di test. Il Cliente si impegna a non salvare dati personali sul Servizio Test.

La commercializzazione e la continuità del Servizio al termine della fase di Test non sono garantite da OVHcloud. OVHcloud si riserva il diritto di sospendere o porre fine al servizio Test in qualsiasi momento e senza alcun indennizzo. OVHcloud si riserva quindi la possibilità di ridimensionare, limitare o sospendere il Servizio Test senza preavviso o alcun indennizzo qualora constatasse che il Cliente utilizza i servizi che gli sono forniti per una qualunque attività che non sia conforme ai termini contrattuali di OVHcloud o non corrispondente alle finalità del test effettuato nell'ambito del Servizio Test.

In caso di mancato rinnovo della fase di test, OVHcloud si impegnerà a informare preventivamente il Cliente e procederà alla cancellazione di tutti i dati salvati dal Cliente sul Servizio Test. Al termine del Servizio Test, OVHcloud procederà alla cancellazione di tutti i dati salvati dal Cliente sul Servizio.

ALLEGATO 1
RIPARTIZIONE DEI COMPITI E DELLE RESPONSABILITÀ TRA IL CLIENTE E OVHcloud

| | OVHcloud | CLIENTE |
|---|-----------------|----------------|
| Manutenzione | | |
| Hardware dell'Infrastruttura del Private Cloud | X | |
| Interfaccia di Virtualizzazione | X | X |
| Software installato dal Cliente | | X |
| Software fornito da OVHcloud | X | |
| Backup | | |
| Macchina Virtuale e Contenuto del Cliente | | X |
| Configurazioni fornite da OVHcloud | X | |
| Manutenzione VEEAM Back-up | X | |
| Utilizzo di VEEAM Back-up (inclusa la garanzia delle performance e dell'integrità del backup) | | X |
| Funzionamento del Servizio | | |
| Amministrazione | | X |
| Disponibilità dell'Infrastruttura | X | |
| Reversibilità | | |
| Recupero dei dati | | X |
| Eliminazione dei dati al momento della disattivazione | X | |
| Sicurezza | | |
| Infrastruttura di Hosted Private Cloud | X | |
| Architettura virtuale ospitata su Hosted Private Cloud | | X |
| Backup del contenuto delle Macchine Virtuali | | X |
| SPECIFICO DEL PCI DSS | | |
| Da includere nel PCI DSS | | |

ALLEGATO 2 VEEAM MANAGED BACKUP

Questo documento descrive ed espone i termini e le condizioni specifici applicabili al Servizio Veeam Managed Backup offerto da OVHcloud nell'ambito del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (di seguito "Opzione di backup" o "Veeam Managed Backup"). Questo documento completa e costituisce parte integrante delle Condizioni Particolari di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. In caso di contraddizione o incoerenza, il presente allegato prevale.

1. DESCRIZIONE

L'Opzione di backup permette al Cliente di salvare le Macchine Virtuali sul proprio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud e i dati salvati su di esso (di seguito "Backup"). Questa funzione di backup è integrata nelle Interfacce di Gestione e di Virtualizzazione. L'opzione di backup è un Servizio opzionale non incluso di default nel costo del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Questa Opzione deve essere inclusa in un ordine o essere attivata specificamente e viene addebitata a parte.

2. SOFTWARE

Il software che permette al Cliente di utilizzare l'Opzione di Backup è sviluppato da fornitori terzi ("Prodotti Terzi"). OVHcloud non partecipa alla creazione e allo sviluppo del Prodotto Terzo messo a disposizione del Cliente nell'ambito dell'Opzione. Di conseguenza, OVHcloud non è responsabile dei Prodotti Terzi messi a disposizione nell'ambito del Servizio, che possono includere errori tecnici, vulnerabilità di sicurezza, incompatibilità o instabilità, e non fornisce alcuna garanzia sui Prodotti Terzi messi a disposizione nell'ambito del Servizio. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare i Prodotti Terzi messi a disposizione da OVHcloud nell'ambito del Servizio solo conformemente alle condizioni generali di utilizzo del provider Terzo applicabili e attualmente in vigore. Ciò esclude in particolare la possibilità di decompilare, accedere alle fonti, reinstallare su altre infrastrutture e concedere in sublicenza i programmi o i sistemi di Prodotti terzi messi a sua disposizione. OVHcloud e il provider terzo si riservano il diritto di modificare i Prodotti terzi in qualsiasi momento.

3. MECCANISMI DELL'OPZIONE DI BACKUP

I backup vengono effettuati tramite il Prodotto terzo "Veeam Managed Backup". Il Cliente attiva l'opzione Veeam Managed Backup nell'Interfaccia di Gestione dello Spazio Cliente OVHcloud e sceglie tra 3 livelli di offerta: Standard, Advanced o Premium. Una volta selezionata e attivata una di queste soluzioni sull'Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente, questa offerta sarà l'unica disponibile per il backup di tutte le Macchine Virtuali. Il numero di backup incrementali, backup completi e funzionalità aggiuntive disponibili dipende dal livello di servizio selezionato nell'Interfaccia di gestione. I backup non vengono replicati di default e sono disponibili solo per le offerte di livello superiore. A ogni aggiornamento, viene effettuato automaticamente un controllo di coerenza tra la Macchina Virtuale salvata e il suo Backup tramite un'applicazione di controllo. Questo controllo riguarda solo la coerenza del file di Backup rispetto al file sorgente e non verifica l'integrità del Backup o dei dati che contiene. In caso di rilevamento di un'incoerenza o di un errore, il sistema eseguirà automaticamente un nuovo Backup. In caso vengano rilevati nuove incoerenze o errori, verranno menzionati nel report giornaliero di Backup trasmesso al Cliente. Questo controllo di coerenza è un'obbligazione di mezzi e OVHcloud non si assume alcuna responsabilità in caso di mancato controllo o di corruzione dei dati salvati o duplicati. Le Opzioni di backup sono progettate per le Macchine Virtuali che non superano i due (2) terabyte.

4. SPAZIO DI STORAGE

Le risorse di storage assegnate all'Opzione di backup sono condivise. Le risorse di storage assegnate al Cliente sono isolate logicamente da quelle assegnate agli altri Clienti OVHcloud e sono fisicamente separate dall'infrastruttura nella quale il Cliente ha installato Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Lo spazio di storage utilizzato per l'Opzione di backup si trova nello stesso Datacenter del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud di cui viene effettuato il backup. Spetta al Cliente assicurarsi che la localizzazione del Datacenter risponda ai suoi bisogni e alle sue esigenze.

5. CONDIZIONI DI UTILIZZO

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dell'Opzione di backup, in particolare (a) di selezionare le Macchine Virtuali dell'Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud di cui effettuare il backup, (b) di verificare la corretta esecuzione dei Backup, (c) di verificare l'integrità dei backup con gli strumenti che il Cliente ritiene opportuni, e, (d) in caso di esito negativo, se necessario, di effettuare una nuova operazione di Backup contattando il Supporto OVHcloud. OVHcloud non gestisce le operazioni di Backup o Ripristino effettuate nell'ambito dei Servizi. OVHcloud non può essere ritenuta responsabile di guasti, malfunzionamenti o errori nelle operazioni di Backup. Il Cliente si impegna a segnalare non appena possibile la scoperta di malfunzionamenti, errori o vulnerabilità nell'operazione di Backup. Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto dei Backup. Il Cliente garantisce di possedere i diritti necessari e di essere conforme alla regolamentazione in vigore. OVHcloud non è a conoscenza del contenuto e delle attività per cui il Cliente utilizza la Soluzione di Backup e Ripristino. L'Opzione di backup può essere sospesa e interrotta in conformità ai termini delle Condizioni Generali e Particolari applicabili al Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVHcloud è soggetta a un'obbligazione di mezzi.

6. FATTURAZIONE

L'importo della fattura addebitata al Cliente si basa (i) sul numero e (ii) sulla dimensione delle Macchine Virtuali su cui è effettuato il backup e (iii) sul servizio di Backup scelto.

7. FINE DEI SERVIZI

In caso di cancellazione, reinstallazione o modifica della configurazione di una Macchina Virtuale o di un Backup, o in caso di disattivazione o mancato rinnovo di un Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud o dell'Opzione di backup, tutti i Backup (inclusi i dati e le informazioni che contengono) vengono eliminati automaticamente e irreversibilmente. Prima di avviare queste operazioni e prima della data di scadenza dell'Opzione di Backup o dei Servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, il Cliente deve effettuare il backup o trasferire le Macchine Virtuali (compresi tutti i dati e le informazioni che contengono) verso altri dispositivi per tutelarsi da perdite o alterazioni.

8. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Si definisce SLA la disponibilità del Servizio Veeam Managed Backup fornito da OVHcloud per permettere al Cliente di effettuare operazioni di backup quotidiane e di rendere queste operazioni disponibili al Cliente. A tal fine, raccoglieremo una serie di misure, ma senza limitarci ad esse, come ad esempio:

- Disponibilità del servizio Veeam;
- Disponibilità dell'infrastruttura su cui sono installati i Servizi Veeam;
- Disponibilità della rete;
- Disponibilità dello storage.

Lo SLA non si applica al contenuto del backup né al tempo necessario all'esecuzione dell'operazione di backup.

| SLA | Disponibilità | GTI* | GTR** |
|----------|---------------|------|-------|
| Standard | 99,9 % | 12h | 72h |
| Advanced | 99,9 % | 8h | 48h |
| Premium | 99,9 % | 4h | 24h |

* : Le operazioni di Backup sono escluse.

** : Avvio a partire dal Report di Backup delle operazioni di Backup.

“GTI” o **“Garanzia di Tempo di Intervento”**: il tempo massimo necessario a OVHcloud per intervenire in caso di incidente. Inizia quando viene segnalato l'incidente a OVHcloud tramite l'apertura di un ticket sull'interfaccia o tramite chiamata al supporto. Termina quando OVHcloud contatta il Cliente con un ID di un Ticket di assistenza o quando il team di Supporto OVHcloud risponde per la prima volta a un ticket incidente aperto dal Cliente.

“GTR” o **“Garanzia di Tempo di Ripristino”**: il tempo massimo impiegato da OVHcloud per risolvere l'incidente segnalato automaticamente dal sistema o dal Cliente con la creazione di un ticket incidente. Inizia quando l'incidente viene segnalato a OVHcloud tramite l'apertura di un ticket sull'interfaccia o tramite chiamata al supporto. Termina quando l'incidente viene concluso e passa allo stato di "terminato" o "annullato" (con il consenso del Cliente).

Condizioni: Lo SLA si applica alle seguenti condizioni:

- a) La Macchina Virtuale del Server Veeam Backup del Cliente è ospitata e operativa nell'infrastruttura Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud di OVHcloud.
- b) Questa Macchina Virtuale è protetta da High Availability in qualsiasi momento.
- c) La Macchina Virtuale segue le best practice di Veeam Backup.
- d) Le macchine virtuali di oltre 2 TB non sono vincolate a questo SLA.
- e) Lo SLA non viene applicato se il Cliente cerca di effettuare il backup di una Macchina Virtuale oltre la dimensione autorizzata o se l'operazione di backup è annullata dal Cliente.
- f) OVHcloud si riserva il diritto di chiedere al Cliente di riavviare un'operazione di backup che non è andata a buon fine. Lo SLA non viene applicato se il Cliente non è in grado di osservare tale richiesta e/o se il Cliente non è disponibile.

ALLEGATO 3

OPZIONE DI DISASTER RECOVERY PLAN

Questo allegato descrive ed espone le condizioni specifiche applicabili all'opzione "Disaster Recovery Plan" proposta nell'ambito dei Servizi Private Cloud di OVHcloud (di seguito "DRP"). Questa opzione rappresenta una delle componenti possibili di un "Disaster Recovery Plan", che rappresenta un progetto commerciale globale costruito, testato e utilizzato dal Cliente. Questo allegato completa e costituisce parte integrante delle Condizioni Particolari di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. In caso di contraddizione o incoerenza, il presente allegato prevale.

1. DESCRIZIONE

L'Opzione "Disaster Recovery Plan" permette al Cliente di trasferire le Macchine Virtuali ospitate nei propri locali o in Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud e i dati salvati su di esse verso un'altra infrastruttura Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Questa funzione di trasferimento è disponibile su un'interfaccia dedicata. Questa opzione è un Servizio opzionale non incluso di default nel costo del Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Questa opzione deve inclusa in un ordine o essere attivata specificamente e viene addebitata a parte.

2. SOFTWARE

Il software che permette al Cliente di utilizzare questa opzione è sviluppato da fornitori Terzi ("Prodotti Terzi"). OVHcloud non partecipa alla creazione e allo sviluppo del Prodotto Terzo messo a disposizione del Cliente nell'ambito dell'Opzione. Di conseguenza, OVHcloud non è responsabile dei Prodotti Terzi messi a disposizione nell'ambito del Servizio, che possono includere errori tecnici, vulnerabilità di sicurezza, incompatibilità o instabilità, e non fornisce alcuna garanzia sui Prodotti Terzi messi a disposizione nell'ambito del Servizio. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare i Prodotti Terzi messi a disposizione da OVHcloud nell'ambito del Servizio solo in conformità alle condizioni generali di utilizzo del provider Terzo applicabili e attualmente in vigore. Ciò esclude in particolare la possibilità di decompilare, accedere alle fonti, reinstallare su altre infrastrutture e concedere in sublicenza i programmi o i sistemi di Prodotti terzi messi a sua disposizione. OVHcloud e il provider terzo si riservano il diritto di modificare i Prodotti terzi in qualsiasi momento. Nell'ambito di questa opzione, OVHcloud fornisce al Cliente le licenze di utilizzo del Prodotto terzo "Zerto" necessarie per l'utilizzo del servizio.

3. MECCANISMI DELL'OPZIONE

La sincronizzazione e/o la copia delle Macchine Virtuali sono effettuate utilizzando il Prodotto terzo "Zerto". Utilizzando l'interfaccia dedicata del Prodotto terzo, il Cliente seleziona le Macchine Virtuali del proprio Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud per sincronizzarle sulla propria infrastruttura di backup Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Il backup di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud deve essere situato in un Datacenter differente da quello di Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud principale. Per ogni Macchina Virtuale selezionata viene effettuata una sincronizzazione continua con una banda passante elevata. La replica dei dati è asincrona, oltre a essere continua, con un RPO (*Recovery Point Objective*) disponibile e consultabile nell'interfaccia dedicata ai Prodotti terzi. I dati del Cliente sono sincronizzati tramite la rete in fibra ottica OVHcloud tra i Datacenter OVHcloud, dove è presente la soluzione Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. I dati vengono trasferiti tramite una VPN tra siti distanti per garantire la sicurezza di tutti i trasferimenti di dati. In caso di emergenza, il Cliente può accedere immediatamente al sito di backup Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (il sito DRP) cliccando su "Failover" nell'interfaccia del Prodotto terzo per avviare la propria infrastruttura di backup.

La gestione del "Failover" e il passaggio al sito di backup sono di responsabilità del Cliente.

Per utilizzare l'opzione "VMware DRS" disponibile sull'interfaccia di gestione VMware vSphere, è necessario attivarla.

4. CONDIZIONI DI UTILIZZO

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dell'Opzione "Disaster Recovery Plan", in particolare (a) della selezione delle Macchine Virtuali del proprio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud da sincronizzare, (b) della configurazione dei VPG ("Gruppi di protezione virtuale", una progettazione nel Prodotto Terzo) e della verifica del loro funzionamento, (c) della verifica del corretto funzionamento della sincronizzazione, (d) della verifica dell'integrità della sincronizzazione utilizzando gli strumenti che il Cliente ritiene opportuni e, in caso di esito negativo, dell'avvio di una nuova operazione di sincronizzazione, contattando, se necessario, il Supporto OVHcloud. OVHcloud non gestisce le operazioni di Sincronizzazione o trasferimento tra le due infrastrutture del Cliente nell'ambito dei Servizi. OVHcloud non può essere ritenuta responsabile di guasti, malfunzionamenti o errori nelle operazioni di Sincronizzazione e trasferimento. Il Cliente si impegna a segnalare non appena possibile la scoperta di malfunzionamenti, errori o vulnerabilità nell'esecuzione delle operazioni di sincronizzazione. Il Cliente garantisce di possedere i diritti necessari e di essere conforme alla regolamentazione in vigore. OVHcloud non è a conoscenza del contenuto e delle attività per cui il Cliente utilizza la Soluzione di Disaster Recovery Plan. Questa opzione può essere sospesa e interrotta conformemente alle Condizioni Generali e Particolari applicabili al Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVHcloud è soggetta a un'obbligazione di mezzi.

5. FATTURAZIONE

L'importo della fattura addebitata al Cliente si basa sul numero di Macchine Virtuali protette dall'Opzione "Disaster Recovery Plan".

6. FINE DEI SERVIZI

In caso di cancellazione, reinstallazione o modifica della configurazione di una Macchina Virtuale, o in caso di disattivazione o mancato rinnovo di un Servizio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud o di questa Opzione, tutte le sincronizzazioni (inclusi i dati e le informazioni che contengono) vengono eliminate automaticamente e irreversibilmente. Prima di avviare queste operazioni e prima della data di scadenza dell'Opzione "Disaster Recovery Plan" o dei Servizi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, il Cliente deve effettuare il backup o trasferire le Macchine Virtuali (compresi tutti i dati e le informazioni che contengono) verso altri dispositivi per tutelarsi da perdite o alterazioni.