

Ultima versione: 15 luglio 2020

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.

DEFINIZIONI

I termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nel quadro del presente documento, nelle Condizioni Particolari relative al Contratto e nel glossario OVHcloud accessibile sul Sito Internet di OVHcloud. Le seguenti definizioni integrano le definizioni presenti nel Contratto.

“Rete Cliente”: *Risorse esterne all’Infrastruttura OVHcloud usate dal Cliente per comunicare con le Risorse fornite da OVHcloud. Potrebbe trattarsi di risorse proprie del Cliente, di risorse fornite e/o ospitate da Terzi per conto del Cliente.*

Hosted Private Cloud PREMIER: *Tutti i Datacenter Virtuali ospitati nell’Infrastruttura OVHcloud. Il servizio Hosted Private Cloud PREMIER è gestito dal Cliente attraverso la sua Interfaccia di Gestione e l’Interfaccia di Virtualizzazione. I Server Host e le risorse di storage messe a disposizione del Cliente nel quadro del Servizio Hosted Private Cloud sono riservate al Cliente.*

“Server Host”: *server dedicato implementato in un Hosted Private Cloud Premier del Cliente. Questo server fornisce capacità aggiuntive attraverso il suo processore (CPU) e la memoria (RAM) alla soluzione Hosted Private Cloud Premier, che può essere gestita tramite l’Interfaccia Utente VMware®.*

“Infrastruttura”: *struttura installata da OVHcloud che permette di accogliere la soluzione Hosted Private Cloud Premier del Cliente, composta generalmente da rete, banda passante, risorse fisiche e virtualizzazione.*

“Interfaccia di gestione”: *spazio accessibile al Cliente dopo aver inserito le sue credenziali (identificativo cliente e password).*

“OVHcloud Connect”: *connettività alla rete interna dedicata OVHcloud (“Backbone”), fornita al Cliente in uno dei Point of Presence OVHcloud. OVHcloud Connect permette al Cliente di connettersi alla Rete Cliente (ad esempio, la propria infrastruttura e le risorse informatiche e/o l’infrastruttura e le risorse di Terzi che utilizza) alla propria soluzione OVHcloud Connect.*

“Pack”: *contiene le risorse fisiche minime necessarie per gestire un “Datacenter Virtuale” di Hosted Private Cloud Premier:*

- Un Pack “Premier Private Cloud” è composto almeno da:
 - Due Server Host identici (CPU e RAM per la Virtualizzazione) dedicati al calcolo. Il Cliente deve assicurarsi di disporre sempre di due Server Host identici (ovvero con le stesse specifiche tecniche). Nel caso in cui il Datacenter Virtuale includa diverse coppie di Server Host, la coppia con capacità inferiori in termini di CPU e RAM sarà considerata nel “Pack” per il Datacenter Virtuale. Per maggiore chiarezza, se il datacenter contiene 2 Server Host Premier “48 RAM” e 2 Server Host Premier “96 RAM”, il “Pack” considerato sarà costituito da 2 Server Host Premier “48 RAM”.
 - Due risorse datastore Nel caso in cui il Datacenter Virtuale includa diverse coppie di risorse datastore, la coppia inferiore in termini di capacità sarà considerata nel “Pack” per il Datacenter Virtuale. Per maggiore chiarezza, se il datacenter contiene 2 risorse datastore

da 2 TB e due risorse datastore da 3 TB, il "Pack" considerato sarà costituito da due risorse datastore da 2 TB.

- L'interfaccia VMware vSphere, nota come vSphere Web Client, è l'interfaccia di gestione fornita da VMware per gestire le risorse messe a disposizione del Cliente. Questa interfaccia fornirà un accesso logico alla piattaforma generalmente composta da: 1 vCenter, 1 Datacenter virtuale e 1 Cluster, oltre ad almeno 2 datastore e le risorse di software-defined networking.

- Un Pack vSAN "Premier Private Cloud" è composto almeno da:

- Tre Server Host identici (CPU, RAM storage fornito localmente per la virtualizzazione) dedicati al calcolo. Il Cliente deve assicurarsi di disporre sempre di tre Server Host identici (ovvero con le stesse specifiche tecniche). Nel caso in cui il Datacenter Virtuale contenga diversi gruppi di server host, i 3 host con CPU, RAM e capacità di memoria vSAN inferiori saranno considerati nel "Pack" per il Datacenter Virtuale. Per maggiore chiarezza, se il datacenter contiene 3 Server Host vSAN Premier "192" e 3 Server Host vSAN Premier "384 RAM", il "Pack" considerato costituito da 3 Server Host vSAN Premier "192" RAM.

- Due risorse datastore Nel caso in cui il Datacenter Virtuale includa diverse coppie di risorse datastore, la coppia inferiore in termini di capacità sarà considerata nel "Pack" per il Datacenter Virtuale. Per maggiore chiarezza, se il datacenter contiene due risorse datastore da 2 TB e due risorse datastore da 3 TB, il "Pack" considerato sarà composto da due risorse datastore da 2 TB.

- L'interfaccia VMware vSphere, nota come vSphere Web Client, è l'interfaccia di gestione fornita da VMware per gestire le risorse messe a disposizione del Cliente. Questa interfaccia fornirà un accesso logico alla piattaforma generalmente composta da: 1 vCenter, 1 Datacenter virtuale e 1 Cluster, oltre ad almeno 2 datastore, nonché la capacità di configurare il Datastore vSAN e le risorse di software-defined networking.

"Punto di presenza": (Points of Presence) punto di localizzazione fisica sulla rete OVHcloud dei Server CDN connessi alla rete Internet indicato nelle offerte commerciali (infrastruttura CDN, Acceleratore Geocache, CDN WebStorage).

"Gamma": si intende la generazione di Hosted Private Cloud aggiunta all'infrastruttura del Cliente.

"Servizio": unità di base usata per calcolare l'Accordo sul livello del servizio (SLA) e i crediti di servizio che possono essere richiesti dal Cliente. L'unità è stabilita sotto lo stesso vCenter e a livello del Datacenter virtuale, a seconda della Gamma aggiunta. può trattarsi di un insieme di Gamme differenti purché sia all'interno dello stesso Datacenter virtuale e quindi dello stesso vCenter.

"Risorse di Storage": risorsa di storage dedicata (generalmente una risorsa di tipo NAS presentata come un datastore) fornita e gestita nel servizio Hosted Private Cloud Premier del Cliente. Questa risorsa utilizza lo spazio disco presente in Hosted Private Cloud Premier per fornire capacità aggiuntive che possono essere gestite tramite l'Interfaccia Utente VMware®.

"Interfaccia di Virtualizzazione": programma terzo fornito da OVHcloud che permette al Cliente di amministrare il suo Hosted Private Cloud Premier e i servizi associati e, nello specifico, di installare e gestire le Macchine Virtuali.

"Macchine Virtuali": server virtuale, non fisico che utilizza le risorse del Datacenter Virtuale e installato sulla rete Hosted Private Cloud Premier. Ogni Macchina Virtuale viene gestita in modo indipendente dalle altre, all'interno del Datacenter Virtuale del Cliente.

“Virtualizzazione”: *meccanismo informatico che consiste nel far funzionare diversi sistemi, server virtuali o applicazioni, su uno stesso server fisico.*

vRack”: *Una o un insieme di Reti Locali Virtuali (“VLAN”), implementata sulla rete privata interna di OVHcloud (“Backbone”), composta da risorse (Server, Storage, Risorse, ecc.) messe a disposizione del Cliente da OVHcloud. Le risorse fisicamente situate in diversi Datacenter OVHcloud geograficamente distanti possono essere collegate alla vRack. Alcune risorse OVHcloud non sono compatibili con la vRack. Le informazioni relative alla compatibilità delle risorse OVHcloud con la vRack sono disponibili online sul Sito Internet di OVHcloud.*

ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti Condizioni Particolari hanno per oggetto la definizione dei termini e delle condizioni particolari, incluse, ma non solo, le condizioni di utilizzo e le condizioni economiche applicabili ai Servizi Hosted Private Cloud Premier (infra il/i Servizio/i). Le presenti Condizioni Particolari integrano le Condizioni Generali di Servizio di OVHcloud attualmente in vigore. Le presenti Condizioni Particolari devono intendersi prevalenti sulle Condizioni Generali di Servizio OVHcloud in caso di contraddizione fra questi due documenti.

ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.1 Introduzione

Nel quadro della fornitura del Servizio, OVH (d’ora in poi “OVHcloud”) mette a disposizione del Cliente un Hosted Private Cloud Premier costituito da uno o più Datacenter Virtuali all’interno di una rete privata e protetta.

Le risorse fisiche fornite nel quadro del servizio sono esclusivamente riservate al Cliente.

Il Servizio Hosted Private Cloud Premier è un servizio destinato ai Professionisti e permette al Cliente di disporre della propria rete privata e protetta.

Il Servizio può essere soggetto a restrizioni (ad esempio il numero delle Macchine Virtuali utilizzabili in un Hosted Private Cloud Premier, traffico, banda passante, ecc.) Tali restrizioni sono riportate nella documentazione/specifiche disponibili nel Sito Internet di OVHcloud. Il Cliente si impegna a rispettare tali restrizioni.

Nel quadro di utilizzo del Servizio, il Cliente è il gestore delle risorse tramite indirizzi IP. A lui appartiene la gestione corretta volta a garantire il corretto funzionamento del proprio Servizio. È onere del Cliente assicurarsi di disporre di indirizzi IP sufficienti per allocare o, se necessario, affinché l’Hypervisor possa allocare un indirizzo IP ad ognuno dei propri Carichi di lavoro virtuali. Il Cliente è pertanto il solo responsabile dell’utilizzo delle risorse di indirizzo IP allocate o noleggiate nel quadro del Servizio.

Ciascun Hosted Private Cloud Premier dispone di una propria rete privata e protetta.

La banda passante in uscita dal Hosted Private Cloud Premier è limitata ad un massimo volume di dati.

Tramite l'interfaccia di gestione, il Cliente può consultare la cronologia di utilizzo della banda passante di Hosted Private Cloud Premier, nonché la velocità media.

OVHcloud mette a disposizione del Cliente una gamma di configurazioni Pack, le cui descrizioni sono disponibili online sul Sito Internet di OVHcloud.

La linea di prodotti di Server Host e la selezione del Pack determina le funzionalità accessibili sul Datacenter Virtuali, nonché i livelli di performance.

2.2 Funzionalità

INTERFACCIA DI VIRTUALIZZAZIONE

Il Servizio si basa sulle funzionalità intrinseche ai Prodotti di Terzi integrati del pacchetto software VMware, partner di OVHcloud, e che consente la visualizzazione dei server ("vSphere® Hypervisors"), delle reti ("NSX®") e dello storage ("vSAN®"), in conformità con le condizioni particolari di VMware® attualmente in vigore. Tutti i Prodotti di Terzi del pacchetto software VMware® (che costituisce un'Interfaccia di Visualizzazione) sono ospitati su risorse gestite direttamente da OVHcloud e esterne alla soluzione Hosted Private Cloud Premier del Cliente.

Ogni Interfaccia di Visualizzazione ha le proprie funzionalità. È onere del Cliente assicurarsi di effettuare una scelta consapevole dell'Interfaccia di Visualizzazione e riconosce che le selezioni di vSphere® Hypervisor non possono essere successivamente modificate. Il Cliente riconosce che la piena compatibilità delle funzionalità e l'interoperabilità tra le Interfacce di Virtualizzazione non possono essere garantite.

Crittografia delle **MACCHINE VIRTUALI** (VM Encryption)

VM Encryption utilizza una funzionalità interna in vSphere 6.5 o superiori, che può essere usata per crittografare i dati delle macchine virtuali al volo, usando una chiave di crittografia fornita da un componente esterno alla soluzione Hosted Private Cloud Premier (box encryption), con lo scopo di criptare i dati memorizzati nel datastore dell'Hosted Private Cloud Premier.

Il Cliente è responsabile della gestione della propria chiave di crittografia. OVHcloud declina ogni responsabilità al riguardo.

ASSOCIAZIONE

Questa funzionalità permette agli utenti di collegare il proprio server LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) alla propria soluzione Hosted Private Cloud Premier per gestire l'autenticazione e l'identificazione sugli account esistenti. Il Cliente è il solo responsabile dei servizi e si assicurerà che il server LDAP disponga di un'adeguata connettività.

2FA (AUTENTICAZIONE A DUE FATTORI)

La funzionalità 2FA fornisce un metodo di doppia autenticazione al momento dell'accesso alle interfacce di gestione. Oltre a nome utente e password, il Cliente ha bisogno di un token di accesso temporaneo per effettuare il login. Il Cliente è responsabile della generazione dei token di accesso.

VRACK

vRack permette al Cliente di collegare alcune o tutte le risorse (Server Host e Risorse di Storage) messe a disposizione da OVHcloud, incluse le risorse localizzate in più ambienti e/o Datacenter OVHcloud geograficamente distanti. Questo metodo è utilizzato per consentire ai Carichi di lavoro Virtuali di operare su vLAN dedicate e consentire a queste vLAN di essere propagate ad altre Macchine Virtuali su altri servizi Hosted Private Cloud Premier situati in altri datacenter OVHcloud o con altri servizi OVHcloud.



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

Il Cliente è il solo responsabile dell'amministrazione della vRack e delle Risorse implementate. È compito del Cliente determinare la composizione della vRack (Risorse connesse) e la configurazione logica (rete logica e architettura di sottorete). Il Cliente deve amministrare la sua vRack direttamente dall'Interfaccia di Gestione. Il Cliente ha la possibilità di connettere in modo sicuro la propria infrastruttura e le risorse esterne alla vRack attraverso il Servizio OVHcloud Connect.

2.3 Servizi aggiuntivi

Nel quadro della fornitura del Servizio Hosted Private Cloud Premier, il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere ai seguenti Servizi Aggiuntivi, che sono soggetti alle rispettive Condizioni Particolari.

- Veeam Managed Backup
- Disaster Recovery Plan
- OVHcloud Connect

ARTICOLO 3: CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

3.1 IDONEITÀ

Gli abbonamenti al Servizio Hosted Private Cloud Premier sono riservati soltanto ai professionisti, che non sono coperti dal Diritto del Consumatore applicabile. In deroga alle disposizioni delle Condizioni Generali di Servizio, le modalità di cancellazione non si applicano al Servizio.

3.2 Sottoscrizione

In aggiunta al Pack scelto, il Cliente ha la possibilità di aggiungere risorse extra e Servizi al Pack, che possono consistere in un Server Host aggiuntivo, una Risorsa di Storage, oppure opzioni specificate nell'allegato o nel Sito Internet di OVHcloud.

Per ogni Datacenter Virtuale, il Cliente è il solo amministratore delle proprie risorse e dispone dell'opportunità di acquistare risorse supplementari (Aumento delle risorse del Server Host, dimensioni dello Spazio di Storage) per necessità temporanee o permanenti. Il Cliente può optare per l'addebito del mese in corso o soltanto per le ore in cui tali risorse sono utilizzate.

3.3. Condizioni applicabili

I Servizi Hosted Private Cloud Premier sono soggetti alle Condizioni di Servizio in vigore, incluse le presenti Condizioni Particolari, le Condizioni Generali dei Servizi di OVHcloud e le eventuali Condizioni del Prodotto di Terzi attualmente in vigore. I Servizi Hosted Private Cloud Premier devono essere utilizzati in conformità con l'ultima versione delle summenzionate Condizioni di Servizio.

3.4. Responsabilità del Cliente

Il Cliente è il solo responsabile dell'utilizzo dei Servizi, inclusa l'amministrazione delle chiavi usate per gestire le credenziali e l'accesso al Servizio, l'uso di API, software e tool forniti da OVHcloud, la gestione degli abbonamenti e dei dati che utilizza in relazione ai Servizi. Il Cliente deve possedere le necessarie conoscenze e competenze tecniche e acquisire familiarità con le caratteristiche dei Servizi prima dell'utilizzo.

Il ruolo di OVHcloud si limita alle operazioni di manutenzione dell'infrastruttura e alla responsabilità per l'approvvigionamento energetico e la connessione di rete all'Hosted Private Cloud Premier del Cliente.

Il Cliente conferma di possedere le conoscenze tecniche richieste per amministrare correttamente un servizio di Virtualizzazione come Hosted Private Cloud Premier di OVHcloud.

Il Cliente è il solo amministratore dei propri Datacenter Virtuali, dei Server Host e degli Spazi di Storage. Il Cliente si impegna a fare un uso responsabile del Servizio, in particolare delle risorse di rete allocate e deve assicurarsi di disporre di risorse sufficienti a garantire il buon funzionamento delle proprie Macchine Virtuali.

3.5 Manutenzione

Per fornire i Servizi, OVHcloud effettua operazioni di manutenzione. Il Cliente sarà informato di eventuali operazioni di manutenzione pianificate tramite almeno una delle seguenti modalità: via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente attraverso il suo NIC admin/tech, tramite pubblicazione sul Sito internet OVHcloud travaux, contattando direttamente il Cliente per telefono oppure tramite qualsiasi altro mezzo. Tali comunicazioni indicheranno chiaramente il tipo di manutenzione prevista.

3.5.1 Tipi di Manutenzione

Esistono almeno tre (3) tipi di operazioni di manutenzione che possono essere effettuate da OVHcloud.

- a) Modifiche di emergenza per eventi critici. Questo tipo di manutenzione è caratterizzato da aggiornamenti, patch e/o modifiche dell'infrastruttura, dell'hardware, del firmware, del

software o di qualsiasi altro componente ad alta gravità e criticità. Le conseguenze di una mancata applicazione della manutenzione potrebbero essere le seguenti (incluso, ma non limitato a):

- a. perdita di conformità per le certificazioni di sicurezza
- b. compromissione della sicurezza e della stabilità del sistema
- c. esposizione di vulnerabilità critiche
- d. perdita di servizi per una clientela più vasta

Una volta che OVHcloud è stato informato del problema, con una chiara comprensione dell'impatto, le informazioni vengono condivise con il Cliente, indicando che stiamo lavorando per trovare una soluzione. Entro 24 ore comunicheremo al Cliente il tipo di procedura che verrà eseguita, di come e di quando verrà applicata all'ambiente, delle misure da attuare e del livello d'impatto per il Cliente, da un impatto minore su un determinato elemento a un impatto maggiore che potrebbe causare la distruzione di tutti i componenti.

Data l'impossibilità di prevedere quante vulnerabilità critiche saranno rivelate in un determinato momento nel corso di un mese del calendario civile, il numero delle operazioni di modifica di emergenza è illimitato. Data la criticità delle attività da effettuare, queste possono essere intraprese in qualsiasi momento nel corso di un mese del calendario civile. Nei casi in cui è necessario ricorrere a un fornitore per fornire un patch o un correttivo, OVHcloud dovrà prolungare questo periodo per fornire la correzione completa, in modo da includere il tempo necessario al produttore.

- b) Standard. Queste operazioni di manutenzione non sono di natura critica o urgente. Queste operazioni sono di criticità media e possono essere applicate soltanto al Cliente o all'insieme dell'azienda, ma non creano problemi di sicurezza, né perdita di conformità. Queste operazioni saranno comunicate al Cliente almeno settantadue (72) ore prima. Queste operazioni possono o meno produrre un tempo di inattività (downtime), ma si raccomanda al Cliente di provvedere in anticipo per evitare eventuali tempi di inattività. Le operazioni pianificate si svolgeranno al di fuori del normale orario di lavoro (generalmente dalle 9:00 alle 17:00) e devono essere approvate dal Change Management Board (Consiglio di Gestione delle Modifiche). Esiste un limite di due operazioni di manutenzione al mese.
- c) Normale. Queste operazioni hanno un impatto materiale nullo o molto basso che si tradurrà in una perdita di servizio per il Cliente. Queste operazioni possono avere un livello di criticità che va da debole a elevato. Il Cliente sarà informato almeno settantadue (72) ore prima. Queste operazioni sono sottoposte all'appropriata procedura del comitato consultivo per l'approvazione delle modifiche. Non esistono limiti riguardo al numero di attività da eseguire.

Nel quadro della Gestione del Ciclo di Vita, OVHcloud aggiorna l'Infrastruttura con manutenzioni pianificate. Durante questa procedura, i Server Host saranno aggiornati. Se l'ambiente Private Cloud è dimensionato (con sufficienti Risorse di calcolo e di storage) per permettere all'automazione di riavviare in modo sicuro il Server Host, OVHcloud riavvia i Server Host affinché vengano aggiornati senza tempi di inattività. Se l'ambiente non è dimensionato per consentire all'automazione il riavvio in modo sicuro, è compito del Cliente riavviare i Server Host entro un (1) mese dall'installazione della nuova versione. Se il riavvio non viene effettuato, l'automazione provvederà al riavvio automatico al termine dei 30 giorni. Questo riavvio non sarà in grado di entrare nei Server Host in modalità manutenzione e il riavvio provocherà un tempo di inattività.

OVHcloud dovrà fornire aggiornamenti del vCenter, delle opzioni NSX e delle vROPS. Gli aggiornamenti effettuati corrispondono a quelle pubblicate da VMware, in conformità con le condizioni delle Terzi

attualmente in vigore. Gli aggiornamenti di vCenter possono comportare aggiornamenti automatici di EXSi Hypervisor.

Per quanto riguarda le installazioni EXSi su risorse client dedicate (Server Host), OVHcloud informerà il Cliente come indicato precedentemente. Il Cliente sarà pienamente responsabile degli aggiornamenti minori (patch) di EXSi e li amministra direttamente. A questo titolo, OVHcloud raccomanda al Cliente di controllare regolarmente gli aggiornamenti disponibili presso l'editor VMware. A questo proposito, il Cliente ha la possibilità di usare il VUM (Virtual Update Manager) di VMware. OVHcloud declina qualsiasi responsabilità in caso di eventuali malfunzionamenti del Servizio causati dagli aggiornamenti dell'Hypervisor installato dal Cliente. Allo stesso modo, il Cliente si assume la piena responsabilità per la mancata esecuzione degli aggiornamenti o upgrade di versione dell'Hypervisor.

Se il Cliente rifiuta un upgrade di versione fornito da OVHcloud, non riceverà le ottimizzazioni dell'Interfaccia di Virtualizzazione, né le nuove funzionalità. OVHcloud si riserva il diritto di non mantenere o apportare miglioramenti alle versioni meno recenti dell'Hypervisor. Al Cliente potrebbe essere richiesto di passare a una versione successiva dell'Interfaccia di Virtualizzazione per garantire un funzionamento efficace del Servizio. Le versioni precedenti di Hypervisor sono intese come le due versioni principali dopo quella più attuale fornita da OVHcloud.

Inoltre, nel caso in cui la mancata applicazione di un aggiornamento da parte del Cliente comporti un rischio per la sicurezza (per il Cliente, per OVHcloud e/o per Terzi), OVHcloud si riserva il diritto di limitare o sospendere il Servizio al Cliente. In tali casi, OVHcloud informerà immediatamente il Cliente. Il Cliente è il solo ed esclusivo responsabile della manutenzione e degli aggiornamenti dei sistemi e delle applicazioni da lui installate sulle Macchine Virtuali, che non rientrano nell'ambito operativo di OVHcloud.

Il Cliente riconosce che i Servizi Hosted Private Cloud Premier sono sviluppati esclusivamente a discrezione di OVHcloud, dei suoi partner e degli editor Terzi che forniscono soluzioni utilizzate nel quadro del Servizio secondo il proprio calendario. Al Cliente potrebbe essere richiesto di passare a una versione successiva dei Servizi Hosted Private Cloud Premier per garantire un funzionamento efficace del Servizio.

3.6 Limiti e restrizioni

Il Cliente riconosce che, per motivi di sicurezza, alcune funzionalità e alcuni protocolli (quali IRC o la condivisione di file peer-to-peer) potrebbero essere soggetti a restrizioni nel quadro del Servizio. Nel quadro del Servizio l'utilizzo di proxy e servizi di anonimizzazione sono vivamente sconsigliati. Le restrizioni applicabili sono disponibili sul Sito Internet di OVHcloud.

Il Cliente è responsabile dell'utilizzo del Servizio in conformità con le licenze d'uso delle soluzioni integrate. OVHcloud si riserva il diritto di effettuare controlli per garantire il rispetto delle presenti condizioni d'uso da parte del Cliente e di sospendere il Servizio secondo le condizioni previste dal Contratto, qualora il Cliente non rispetti i termini e le condizioni d'uso dei Servizi, le norme e i regolamenti applicabili, e/o i diritti di terzi.

Un numero minimo di Server Host potrebbe essere necessario per attivare alcune funzionalità, secondo la definizione del Pack.

3.7 Continuità operativa

Si ricorda ai Clienti che, salvo disposizioni contrarie, il servizio Hosted Private Cloud Premier non comprende un Piano di Continuità Operativa ("PCO") o un Piano di Disaster Recovery ("DRP"). A questo titolo, il Cliente è responsabile dell'implementazione del proprio PCO e/o DRP: ha la possibilità di acquistare servizi di Hosted Private Cloud Premier in diversi datacenter che forniranno risorse in diversi ambienti a rischio. Il Cliente deve quindi prendere le misure tecniche e organizzative necessarie per

garantire la continuità operativa in caso di malfunzionamento rilevante che potrebbe compromettere la disponibilità, l'integrità o la privacy del Servizio. Il Cliente può utilizzare l'opzione DRP, le cui Condizioni Particolari sono allegate al presente documento.

3.8 Backup

OVHcloud non si impegna a eseguire il backup dei dati del Cliente ospitati su Hosted Private Cloud Premier. Inoltre è responsabilità del Cliente prendere tutte le misure necessarie per salvare i propri dati in caso di perdita, danneggiamento dei dati condivisi, per qualsiasi motivo, inclusi i dati non espressamente menzionati nelle presenti Condizioni. Il Cliente ha la possibilità di usare l'opzione di Backup, le cui Condizioni Particolari sono allegate al presente documento.

ARTICOLO 4: MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DoS (Denial of Service) E DDoS (Dynamic Denial of Service))

OVHcloud ha messo in atto una protezione contro gli attacchi informatici di tipo DOS e DDOS (Attacchi di tipo denial of service) con riserva che siano effettuati in massa Questa funzionalità mira a consentire il corretto funzionamento del Servizio del Cliente per l'intera durata dell'attacco.

Questa funzionalità consiste nel verificare il traffico a destinazione del Servizio del Cliente e proveniente dall'esterno della rete OVHcloud. Il traffico qualificato come illegittimo viene quindi respinto a monte dell'infrastruttura del Cliente, consentendo agli utenti legittimi di poter accedere alle applicazioni proposte dal Cliente nonostante l'attacco informatico.

Queste misure di protezione non possono sopraggiungere per gli attacchi informatici quali: iniezione SQL, Bruteforce, sfruttamento di falle di sicurezza, ecc.

A causa dell'elevata complessità del Servizio di protezione, OVHcloud è soggetta esclusivamente all'obbligo di mezzi, è possibile che l'attacco non venga rilevato dagli strumenti messi in atto, e che gli strumenti messi in atto non consentano il corretto funzionamento del Servizio.

In funzione della natura dell'attacco e della sua complessità, OVHcloud procederà a diversi livelli di protezione del traffico per tutelare la sua infrastruttura e il Servizio del Cliente.

La mitigazione viene attivata solo in seguito al rilevamento dell'attacco da parte degli strumenti di OVHcloud. Di conseguenza, fino all'attivazione della mitigazione, il Servizio supporta l'attacco in maniera frontale e ciò potrebbe comportare la sua indisponibilità.

Una volta che l'attacco è identificato e la mitigazione è attivata automaticamente, la mitigazione non può essere disattivata fino alla fine dell'attacco.

Per l'intera durata dell'attivazione della mitigazione, OVHcloud non può garantire l'accessibilità delle applicazioni del Cliente ma si sforzerà di limitare l'impatto di quest'attacco sul Servizio del Cliente e sull'Infrastruttura di OVHcloud.

Se nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico pregiudica l'integrità delle infrastrutture OVHcloud o degli altri clienti OVHcloud, OVHcloud potenzierà la misure di protezione e ciò potrebbe comportare un deterioramento del Servizio del Cliente o influire sulla sua disponibilità.

Infine, è possibile che una parte del traffico generato dall'attacco informatico possa non essere rilevata dalle apparecchiature di OVHcloud e colpire il Servizio del Cliente. L'efficacia della mitigazione dipende

inoltre dalla configurazione del Servizio del Cliente. A questo titolo, spetta al Cliente accertarsi di disporre delle competenze necessarie per garantirne la corretta amministrazione.

N.B.: La mitigazione non dispensa in alcun caso il Cliente dal procedere alla protezione del suo Servizio, dal mettere in atto strumenti di sicurezza (firewall, ecc.), dal procedere regolarmente all'aggiornamento del suo sistema, dall'effettuare backup dei dati e verificare la sicurezza dei programmi informatici (script, codici, ecc.).

ARTICOLO 5: MISURE PREVENTIVE CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE OVHCLOUD

OVH ha realizzato 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). Questa operazione consente di verificare il traffico attraverso l'utilizzo di strumenti automatici.

Gli invii non vengono filtrati o intercettati bensì verificati: l'operazione comporta un ritardo di qualche secondo nell'invio del messaggio di posta elettronica. Queste operazioni vengono effettuate in parallelo e in alcun caso in modo frontale fra il server e la rete Internet.

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. OVH non conserva alcuna informazione durante le operazioni, ad eccezione dei 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 da parte del server del Cliente, OVHcloud provvede a informare il Cliente a mezzo posta elettronica e procede al blocco della porta SMTP del Server.

In ogni caso, OVHcloud non conserva alcuna copia dei messaggi di posta elettronica emessi dalla porta SMTP del Server stesso, nel momento in cui sono identificati come SPAM.

A seguito del blocco della porta SMTP, il Cliente, attraverso la propria Interfaccia di Gestione, può richiederne lo sblocco.

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

A partire dalla terza procedura di blocco, OVH si riserva il diritto di rifiutare ogni nuova richiesta di sblocco della porta SMTP.

ARTICOLO 6: ACCORDI SUI LIVELLI DEL SERVIZIO (SLA)

Per poter usufruire dei seguenti livelli di servizio, il Cliente deve:

- i. disporre di almeno due Server Host identici dotati delle stesse specifiche tecniche (ovvero i componenti identici devono essere CPU e RAM), con un minimo di tre Server Host identici per la linea di prodotti vSAN;
- ii. attivar l'opzione Alta Disponibilità ("HA") (e i suoi componenti) dalla sua Interfaccia di Gestione.

Le operazioni di manutenzione (definite nell'articolo 3.5.1) con effetti espliciti sono esclusi dagli Accordi sui livelli del Servizio ("SLA").

Il presente SLA si applica a un livello di Servizio basato sui Datacenter virtuali e la Gamma aggiunta. Pertanto, se il Cliente dispone di un (1) Datacenter virtuale con tutti i Server Host della stessa Gamma, a quel Datacenter virtuale si applica uno SLA individuale. Se il Cliente dispone di Gamme differenti all'interno dello stesso vCenter e dello stesso Datacenter virtuale, lo SLA viene calcolato in base alla Gamma interessata. Nel caso in cui vi sia un componente condiviso che verrà utilizzato per una o più Gamme, questo dovrà essere trattato come un incidente individuale, in modo da consentire al Cliente di richiedere molteplici crediti di servizio, se e quando, un componente condiviso (ovvero il Gateway SSL, vCenter, o qualsiasi altro componente condiviso) è interessato e diventa indisponibile.

Nel caso in cui il Cliente decida di migrare da una determinata gamma a un'altra (sia che si tratti di una nuova gamma, superiore o inferiore), la Gamma di destinazione determina le Condizioni Particolari e il livello di SLA si applica a partire dal quel momento.

Il tasso di disponibilità mensile dello SLA è del 99% per l'intero Servizio. Se il tasso di disponibilità constatato è inferiore al 99% il Cliente ha diritto al 10% del Servizio mensile. Se il tasso di disponibilità constatato è inferiore al 99% il Cliente ha diritto al 30% del Servizio mensile.

L'impegno per la consegna di un host sostitutivo è di 43 minuti.

I crediti di servizio devono essere richiesti dal Cliente tramite l'apertura di un ticket. Il Cliente ha la possibilità di richiedere i crediti di servizio entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui si è verificato l'incidente.

Per **"Tasso di disponibilità mensile"** si intende: il numero totale di minuti del mese preso in considerazione detraendo il numero di minuti di Indisponibilità del mese interessato, il tutto diviso per il numero totale di minuti del mese preso in considerazione. Per calcolare il credito di servizio, i periodi di indisponibilità sono calcolati dall'inizio dell'incidente, fino alla risoluzione del guasto e alla conferma della risoluzione da parte di OVHcloud.

Per **"indisponibilità"**, si intende:

- Per i Server Host (inclusa vSAN): Accesso impossibile a (uno o più) Server forniti al Cliente a causa di un guasto o di un tempo di inattività del Server Host. I tempi di inattività e i guasti che non impediscono l'accesso ai server host non sono considerati come un'indisponibilità, anche nei casi in cui si osserva una riduzione delle prestazioni dell'infrastruttura. Se un Server Host viene riavviato dal Cliente o per via di un'operazione di manutenzione pianificata e comunicata, la disponibilità del Server Host riprenderà il monitoraggio trenta (30) minuti dopo il riavvio.
- Per le Risorse di Storage (ad eccezione di vSAN): Accesso impossibile alle Risorse di Storage (inclusi i datastore NFS aggiuntivi) a causa di un guasto o di un tempo di inattività delle

Risorse di Storage. I tempi di inattività e i guasti che non impediscono l'accesso ai Server Host non sono considerati come un'indisponibilità.

- Per la rete e la connettività: Accesso impossibile ai Server Host e/o alle Risorse di Storage a causa di un guasto o di un tempo di inattività delle apparecchiature di rete o di connettività. I tempi di inattività e/o i guasti delle apparecchiature di rete e di connettività che non impediscono l'accesso ai Server Host o alle Risorse di Storage non sono considerati come un'indisponibilità, anche nei casi in cui si osserva una riduzione dei livelli di performance.
- Per le Interfacce di Virtualizzazione: Utilizzo impossibile di alcune o tutte le funzionalità dell'Interfaccia di Virtualizzazione a causa di un problema relativo all'applicazione (ad eccezione di guasti o bug nei prodotti VMware e problemi di configurazione o guasti dovuti a scarsa manutenzione o aggiornamento dell'applicazione, che rimangono sotto la responsabilità del Cliente).

È espressamente convenuto che i crediti di servizio derivanti dal mancato rispetto dello SLA, costituiscono per il Cliente un indennizzo forfettario fisso per qualunque danno o perdita derivanti dalla violazione. Il Cliente rinuncia, a questo titolo, a ogni altra richiesta, reclamo e/o azione legale.

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 credito più favorevole al Cliente.

Nello stesso modo, il totale dei crediti cumulati nel corso di un mese, (per tutti gli incidenti e gli SLA messi insieme) e pagabile da OVHcloud non può superare il 30% dell'importo totale mensile del Servizio interessato.

I crediti di servizio vengono emessi a condizione che tutte le fatture precedenti e in sospeso siano state pagate dal Cliente e vengono detratti dalla fattura del mese successivo alla ricezione da parte di OVHcloud della richiesta di risarcimento del Cliente.

Quando l'azione del Cliente è necessaria per stabilire una diagnosi o risolvere un incidente, e se il Cliente non è disponibile o non collabora con OVHcloud, il periodo di tempo corrispondente non è considerato come un periodo di indisponibilità, azione o ripristino.

Il credito del servizio non è dovuto quando il mancato rispetto dello SLA derivi (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di OVHcloud come, a titolo di esempio non esaustivo, cause di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, pandemie, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente, (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 o nella convalida di un token), (iii) di un utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a un'errata configurazione della rete, a un sovraccarico delle Risorse di Storage, a un utilizzo non corretto dei sistemi, dei software o di altri elementi utilizzati dal Cliente nel quadro del Servizio), (iv) di una manutenzione pianificata (v) di un'interruzione dovuta alle condizioni previste nell'articolo 3 delle Condizioni Generali di Servizio di OVHcloud o (vi) a un'azione di hacking o pirateria informatica. In questo caso, e fatto salvo il punto (iv), OVHcloud si riserva il diritto di addebitare l'intervento al Cliente 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.

ARTICOLO 7: DURATA, PAGAMENTO, RINNOVO E TERMINE DEL SERVIZIO

7.1 Durata

Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio per tutta la durata dell'abbonamento selezionato al momento dell'ordine.

- Per tutta la durata della sottoscrizione, il Cliente è:
 - è autorizzato ad aggiornare il proprio Hosted Private Cloud Premier con un riferimento di Hosted Private Cloud Premier più elevato (ovvero le risorse di RAM e CPU sono più importanti per i Server Host). In tal caso, il Cliente rinnoverà il periodo di sottoscrizione per la stessa durata inizialmente scelta. Il Cliente è responsabile della gestione delle date di rinnovo di tutti i suoi prodotti Hosted Private Cloud Premier. Il Cliente può richiedere solo un aggiornamento per periodo di impegno.
 - Non è consentito il downgrade del proprio Hosted Private Cloud Premier. In caso di downgrade del Servizio a cui si applica l'impegno, i prezzi del Servizio saranno riconvertiti ai prezzi pubblici come mostrato sul Sito internet di OVHcloud.
- Al termine di questo periodo iniziale, l'abbonamento dell'utente si rinnova automaticamente per periodi consecutivi di pari durata al prezzo scontato in base al livello di impegno scelto e alle stesse condizioni del contratto iniziale. Il Cliente può scegliere di rifiutare i rinnovi automatici attraverso l'Interfaccia di Gestione. Il prezzo sarà quindi adeguato al prezzo pubblico senza alcun impegno.

Le tariffe e i metodi di pagamento applicabili sono disponibili sul Sito Internet di OVHcloud.

Al momento dell'ordine, il Cliente seleziona la durata iniziale di sottoscrizione al Servizio ("Durata iniziale"). La Durata iniziale ha inizio il giorno dell'attivazione del Servizio. Al termine della Durata iniziale, il Servizio si rinnova automaticamente per periodi successivi della stessa durata (il o i "Periodo/i di rinnovo"), salvo modifica della durata di rinnovo o risoluzione del Servizio conformemente alle condizioni previste qui sotto o alle Condizioni generali di servizio vigenti.

L'impegno non si applica a seguenti servizi: (i) Servizio di Backup (ii) Servizio di Piano di Disaster Recovery.

Inoltre, il Contratto può essere risolto in conformità con le Condizioni Generali del Servizio di OVHcloud.

Il Cliente può operare un cambio di configurazione del Servizio in corso di fatturazione. In tal caso, il Passaggio a una configurazione successiva rispetto a quella attuale viene fatturato al Cliente secondo la base tariffaria applicabile alla nuova configurazione al momento della richiesta, e consultabile sul sito internet di OVHcloud.

Il tempo di messa a disposizione è stabilito da OVHcloud sulla base dei dati disponibili nel suo sistema informativo, che fanno fede e sono pienamente opponibili al Cliente.

7.2 Pagamento

Al momento dell'Ordine e per ogni rinnovo del Servizio, una fattura viene emessa e pagata mediante prelievo automatico sul metodo di pagamento registrato dal Cliente. Il Cliente si impegna a registrare un metodo di pagamento valido tra i metodi di pagamento disponibili.

Il Cliente si impegna a disporre sempre sul conto bancario e sul metodo di pagamento che utilizza, di importi adeguati affinché le fatture possano essere saldate entro i termini convenuti.

Se OVHcloud non è in grado di prelevare sul metodo di pagamento associato, verrà inviata un'email al Cliente che lo invita a saldare il prima possibile l'importo della fattura in attesa di pagamento. Qualora l'importo non venisse pagato, il Servizio sarà sospeso di pieno diritto da OVHcloud per mancato pagamento.

7.3 Rinnovo

Il Cliente può modificare la durata dei futuri Periodi di rinnovo dei suoi Servizi mediante l'Interfaccia di gestione, almeno 24 ore prima della fine della Durata iniziale o del Periodo di rinnovo in corso.

Quando la Durata iniziale non inizia il 1° giorno di un mese di calendario (inizio nel corso del mese), il ciclo di rinnovo del Servizio viene riallineato su un ciclo di calendario al momento del primo rinnovo affinché i Periodi di rinnovo successivi inizino il 1° giorno di un mese di calendario. (Per esempio: Il rinnovo automatico al termine della sua Durata iniziale, di un Servizio sottoscritto inizialmente per un (1) anno, il 24 maggio 2017, comporta il prolungamento del suddetto Servizio dal 24 maggio 2018 al 31 maggio 2019).

Se il Cliente non desidera che un Servizio venga rinnovato al termine della Durata iniziale o del Periodo di rinnovo in corso ("Data di rinnovo"), deve disattivare la funzionalità di pagamento automatico nell'Interfaccia di gestione.

Per essere effettiva e comportare la risoluzione del Servizio al termine della Durata iniziale o del Periodo di rinnovo in corso, la disattivazione della funzionalità di pagamento automatico deve essere operata nelle seguenti condizioni:

- a. Per i Servizi in ciclo di rinnovo mensile, al più tardi il 19° giorno del mese di calendario entro le ore 23:00 (ora di Parigi),
- b. Per i Servizi in ciclo di rinnovo non mensile (trimestrale, semestrale, annuale, ecc.), al più tardi il 19° giorno del mese di calendario che precede la loro data di rinnovo entro le 23:00, ora di Parigi (Per esempio: Per rescindere, al termine della Durata iniziale, un Servizio sottoscritto nel mese di giugno 2018, per un (1) anno, la disattivazione del pagamento automatico deve avvenire entro il 19 maggio 2019, alle 23:00, ora di Parigi).

In caso di disattivazione del pagamento automatico nelle condizioni previste di cui sopra, il Servizio interessato è risolto automaticamente ed eliminato al termine della Durata iniziale o del Periodo di rinnovo in corso ("Data di scadenza") ivi compreso l'insieme dei contenuti e dati archiviati dal Cliente nel quadro del Servizio. Spetta al Cliente prendere tutte le misure necessarie per garantire la conservazione dei suddetti contenuti e dati prima della risoluzione del Servizio.

Il Cliente ha tuttavia la possibilità di rinnovare il Servizio interessato fino a 24 ore prima della Data di scadenza, riattivando la funzionalità di pagamento automatico, o pagando anticipatamente il prossimo Periodo di rinnovo.

La durata e le condizioni di rinnovo e di risoluzione di alcune opzioni o funzionalità che possono essere associate al servizio, possono differire da quelle applicabili al servizio. Spetta al Cliente prestarvi attenzione.

7.4 Termine del Servizio

In caso di mancato rinnovo o di risoluzione del Servizio Hosted Private Cloud Premier, per qualsiasi motivo, l'integrità dei Carichi di lavoro Virtuali, dei dati e delle informazioni relative al Servizio sarà automaticamente eliminata in modo irreversibile (inclusi i backup e le duplicazioni).

Prima della scadenza del Servizio Hosted Private Cloud Premier, o prima della risoluzione o rimozione di un Servizio Hosted Private Cloud Premier, il Cliente è tenuto a effettuare i backup e i trasferimenti necessari per una conservazione continua dei dati.

Al termine del Servizio, OVHcloud elimina e distrugge i dischi nel rispetto delle procedure stabilite e documentate:

- I dati sull'hard disk o sulla rete vengono eliminati sovrascrivendo i dati (pulizia con tecniche di sovrascrittura, un passaggio).
- I dati sull'hard disk o sul disco SSD vengono eliminati attraverso la procedura di rimozione logica (cancellazione in blocco in un unico passaggio) oppure attraverso la rimozione della chiave di crittografia (PSD revert).
- Se il dispositivo di storage viene rimosso dal suo alloggiamento, i dati vengono in ogni caso cancellati prima della rimozione dall'alloggiamento. Il dispositivo viene distrutto, se si verifica un errore durante la procedura di rimozione.
- I dispositivi di storage vengono distrutti attraverso l'utilizzo di macchine dedicate in un'area sicura di ogni datacenter.

ARTICOLO 8: CONDIZIONI FINANZIARIE

8.1 Fatturazione

OVHcloud può offrire diversi tipi di tariffe per lo stesso prodotto, come indicato sul Sito internet OVHcloud. È compito del Cliente gestire e assicurarsi che l'offerta di prezzo scelta corrisponda alle sue esigenze. Per maggiore chiarezza, la tariffa oraria potrebbe essere più costosa rispetto all'abbonamento mensile. La fatturazione avviene sulla base dell'offerta sottoscritta dal Cliente e dei consumi.

Prima del termine del mese in corso, OVHcloud potrà richiedere al Cliente di pagare l'ammontare delle proprie risorse, i consumi e/o le opzioni sottoscritte durante il mese in corso, nel caso in cui l'ammontare totale del pagamento superi la quota autorizzata da OVHcloud per il Cliente. OVHcloud si riserva altresì il diritto di richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale che copra i consumi del Cliente stesso.

Per motivi di chiarezza, se un Cliente sottoscrive l'offerta Private Cloud Premier il giorno 15 di un determinato mese, gli viene addebitato un pagamento anticipato di 30 giorni. All'inizio del mese successivo, in seguito alla sottoscrizione dei servizi, e se il Cliente mantiene ancora lo stesso prodotto ed esattamente le stesse opzioni, OVHcloud emette una fattura per il resto del mese in corso. La suddetta fattura viene poi inviata al Cliente per essere pagata nella sua totalità. Una volta effettuato il saldo, tutte le fatture per lo stesso prodotto, con le stesse opzioni, sono addebitate all'inizio dei mesi successivi e per tutta la durata della sottoscrizione del Servizio. Se, a un certo punto, il Cliente acquista risorse supplementari (Server Host, Risorse di Storage) durante un mese di calendario, la stessa procedura sarà applicata per sincronizzare e mantenere tutte le fatture all'inizio dei mesi di calendario.

8.2 Risorse aggiuntive

Il Cliente potrà, su richiesta, aumentare temporaneamente lo Spazio di Storage e/o aggiungere Server Host al suo Datacenter Virtuale. Queste funzionalità sono addebitate secondo la base tariffaria applicabile alla nuova configurazione e disponibile sul Sito internet di OVHcloud al momento della sottoscrizione e pagate immediatamente tramite prelievo automatico.

8.3 Pay as you go

Le risorse supplementari (Server Host, Spazio di Storage, ecc.), opzioni aggiuntive potranno essere ugualmente oggetto di una fatturazione secondo le ore di utilizzo. In questo caso, OVHcloud addebiterà alla fine del mese in corso l'ammontare totale corrispondente alla totalità dei servizi sottoscritti dal Cliente nel mese in corso e facenti oggetto di una tariffazione oraria. Qualsiasi ora iniziata è dovuta. La fattura viene emessa alla fine del mese e viene pagata immediatamente tramite prelievo automatico.

8.4 Termini di pagamento e mancato pagamento

Tutti i servizi sono addebitati mensilmente, con un mese in anticipo e pagati immediatamente tramite prelievo automatico. Qualsiasi ritardo nel pagamento entro i termini previsti, compreso il pagamento parziale, comporterà l'interruzione del Servizio. Se il sollecito di pagamento inviato tramite email rimane irrisolto quattro (4) giorni dopo l'invio della 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 di (i) interrompere definitivamente il Servizio e (ii) eliminare tutti i dati archiviati nell'Infrastruttura.

ARTICOLO 9: POLITICA DEL CICLO DI VITA

OVHcloud annuncia entro sei (6) mesi dal lancio di una nuova generazione di qualsiasi Hosted Private Cloud le date specifiche, per la nuova generazione e le precedenti generazioni del servizio, per i seguenti termini:

- **Fine Vendita.** Si riferisce alla data in cui le vendite della generazione precedente saranno interrotte. Dopo la conclusione delle vendite per una determinata generazione di Hosted Private Cloud, i Clienti saranno ancora in grado di aggiungere ulteriori Server Host individuali. I Pack non saranno disponibili per la generazione precedente a questa o per qualsiasi altra generazione precedente. I Pack saranno venduti per la nuova generazione di Hosted Private Cloud lanciata sul mercato.
- **Fine Supporto.** Si riferisce al momento in cui la precedente generazione di Hosted Private Cloud cessa di usufruire del supporto di OVHcloud, incluso ma non limitato a, l'assenza di ricambi automatici solo come parte di un ragionevole sforzo commerciale a causa delle limitate scorte di magazzino. La consegna di questi Host non è garantita entro un determinato periodo di tempo e anche lo SLA è limitato al 99%.
- **Fine ciclo di vita.** Si tratta del momento in cui la generazione in via di estinzione viene interrotta, in cui non è consentita alcuna ulteriore vendita per i singoli host, in cui non viene più fornito alcuno SLA o Servizio di assistenza per la generazione di Hosted Private Cloud che ha raggiunto questa fase. I Clienti possono ancora restare temporaneamente su questa generazione di hardware fino alla cessazione definitiva della gamma OVHcloud si riserva il diritto di non concedere un periodo di grazia. Si consiglia vivamente di passare alla più recente generazione disponibile.

Altri termini relativi al ciclo di vita di Hosted Private Cloud sono i seguenti:

- **Beta.** Si riferisce alla fase in cui il prodotto può essere presentato per permettere ai Clienti di testarlo prima che sia disponibile a livello generale. In questa fase non è disponibile nessuno SLA né supporto ufficiale. L'uso del prodotto durante la fase beta non deve mai essere destinato alla produzione.
- **Disponibilità generale.** Si tratta della data in cui il prodotto diventa disponibile per l'intero mercato. Si tratta della data di lancio del prodotto. In questa fase la generazione precedente del prodotto passa automaticamente a Cessazione delle Vendite per i Pack.
- **Fine Marketing.** Viene utilizzato a sola discrezione di OVHcloud. Gli interventi di Marketing vengono attuati durante l'intero ciclo di vita del prodotto. OVHcloud può decidere di entrare in questa fase in qualsiasi momento senza avvisare i Clienti.
- **Supporto middleware.** Il supporto software di Terzi sarà offerto da OVHcloud per le ultime due (2) versioni principali. OVHcloud invita i propri Clienti a passare alla versione più recente disponibile su OVHcloud. Il supporto per il software di Terzi sarà offerto finché il fornitore di tale software continuerà a fornire il prodotto nella disponibilità generale, a mantenere il supporto pubblico per lo stesso e alle stesse condizioni. OVHcloud si riserva il diritto di interrompere l'offerta di Terzi in qualsiasi momento. OVHcloud informerà il Cliente di tale cambiamento con almeno 3 mesi di anticipo.

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

	OVHcloud	CLIENTE
Manutenzione		
Infrastruttura Hardware Private Cloud	X	
Interfaccia di Virtualizzazione	X	X
Software installato dal Cliente		X
Software fornito da OVHcloud	X	
Back-up		
Macchina Virtuale e Contenuti del Cliente		X
Configurazioni fornite da OVHcloud	X	
Manutenzione VEEAM Backup	X	
Utilizzo di VEEAM Backup (inclusa la garanzia di buone prestazioni e integrità del backup)		X
Funzionamento del Servizio		
Amministrazione		X
Disponibilità dell'Infrastruttura	X	
Reversibilità		
Recupero dei dati		X
Rimozione dei dati al momento della rescissione	X	
Sicurezza		
Infrastruttura Hosted Private Cloud	X	
Architettura Virtuale ospitata in Hosted Private Cloud Premier		X
Backup dei contenuti delle Macchine Virtuali		X
SPECIFICHE DEL PCI DSS		
Da includere nel PCI DSS		

ALLEGATO 2 VEEAM MANAGED BACKUP

Il presente documento ha per oggetto la definizione dei termini e delle condizioni applicabili al Servizio Veeam Managed Backup offerta da OVHcloud nel quadro del Servizio Hosted Private Cloud (d'ora in poi denominata "Opzione di backup" o "Veeam Managed Backup"). Il presente documento integra le Condizioni Particolari di Hosted Private Cloud Premier. In caso di incongruenze, il presente allegato deve intendersi prevalente.

Descrizione: L'Opzione di Backup permette al Cliente di eseguire il backup delle Macchine Virtuali sul suo Hosted Private Cloud Premier, nonché dei dati ivi memorizzati (d'ora in poi "Backup"). Questa funzione di backup è integrata nelle Interfacce di Gestione e Virtualizzazione. L'Opzione di Backup è un servizio opzionale non è incluso di default nel costo del servizio Hosted Private Cloud Premier. Questa opzione deve essere oggetto di un ordine o di un'attivazione specifica e comporta una fatturazione supplementare.

Software: Il software che permette al Cliente di utilizzare l'Opzione di Backup è sviluppato da fornitori terzi ("Prodotti di Terzi"). OVHcloud non partecipa alla creazione e allo sviluppo di tali Prodotti di Terzi messi a disposizione del Cliente nell'ambito dell'Opzione. Di conseguenza, OVHcloud non è responsabile per i Prodotti di Terzi messi a disposizione nel quadro del Servizio, che possono includere errori tecnici, vulnerabilità di sicurezza, incompatibilità o instabilità, e non fornisce alcuna garanzia sui Prodotti di Terzi messi a disposizione nel quadro del Servizio. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare i Prodotti di Terzi messi a disposizione da OVHcloud esclusivamente nel quadro della fornitura del Servizio, in conformità con i termini e le condizioni dei Terzi attualmente in vigore. Ciò esclude in particolare qualsiasi possibilità di decompilazione, accesso alle fonti, reinstallazione su altre infrastrutture e la concessione in sub-licenza di programmi o sistemi di Prodotti di Terzi messi a loro disposizione. OVHcloud e il fornitore terzo si riservano il diritto di modificare i Prodotti di Terzi in qualsiasi momento.

Meccanismi dell'Opzione di Backup: I Backup sono eseguiti utilizzando il Prodotto di Terzi "Veeam Managed Backup". Dallo Spazio Clienti OVHcloud. Il Cliente attiva l'opzione Veeam Managed Backup nella sua interfaccia di gestione e sceglie tra 3 livelli di offerte: "Standard, Advanced or Premium". Una volta selezionata e attivata una di queste offerte sulla soluzione Hosted Private Cloud del Cliente, questa sarà l'unica offerta disponibile per il backup di tutte le sue macchine virtuali. Il numero dei backup incrementali, dei backup completi e delle funzionalità supplementari disponibili dipende dal livello di servizio selezionato nell'Interfaccia di Gestione. I backup non sono replicati di default e sono disponibili soltanto sulle offerte superiori. Ad ogni aggiornamento, un controllo di coerenza tra la macchina virtuale di cui è stato eseguito il backup e il suo Backup viene eseguito automaticamente 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 in esso contenuti. In caso di incoerenza o di errore rilevato, il sistema esegue automaticamente un nuovo Backup. In caso di una nuova incoerenza o di un nuovo errore rilevato, questo viene menzionato nel report di backup giornaliero comunicato al Cliente. Questo controllo di coerenza è un obbligo di mezzi (sforzi commercialmente ragionevoli), e OVHcloud non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui tale controllo non andasse a buon fine, o i dati salvati o duplicati siano corrotti. Le opzioni di backup sono concepite per le Macchine Virtuali da sottoporre a backup che non superano i due (2) terabyte.

Spazio di Storage: Le risorse di Storage allocate all'Opzione di Backup sono condivise. Le Risorse di Storage allocate al Cliente sono logicamente isolate da quelle allocate ad altri Clienti OVHcloud, e sono fisicamente separate dall'Infrastruttura in cui il Cliente ha installato il proprio Hosted Private Cloud

Premier. Lo spazio di storage utilizzato per l'opzione di backup si trova nello stesso datacenter del servizio Hosted Private Cloud Premier di cui è in corso il backup. È responsabilità del Cliente assicurarsi che l'ubicazione del datacenter soddisfi le sue esigenze e i suoi requisiti.

Condizioni di utilizzo: Il Cliente è il solo responsabile per l'utilizzo dell'Opzione di Backup, e in particolare (a) per la selezione delle Macchine Virtuali sul proprio Hosted Private Cloud da sottoporre a backup, (b) per la verifica della corretta esecuzione dei Backup, (c) per la verifica dell'integrità dei backup utilizzando gli strumenti che il Cliente ritiene appropriati, e, (d) in caso di guasto, per l'implementazione di una nuova operazione di Backup, se necessario, contattando il Supporto OVHcloud. OVHcloud non gestisce le operazioni di Backup o di Ripristino effettuate nel quadro dei Servizi. OVHcloud non può essere ritenuta responsabile in caso di guasto, malfunzionamento o errore nelle operazioni di Backup. Il Cliente si impegna a segnalare tempestivamente la scoperta di un malfunzionamento, errore o una vulnerabilità nell'operazione di Backup. Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto dei Backup. Il Cliente garantisce di essere in possesso dei diritti necessari e di essere in regola con la normativa vigente. OVHcloud non ha alcuna conoscenza dei contenuti e delle attività per le quali il Cliente utilizza la soluzione di Backup e Ripristino. L'opzione di Backup può essere sospesa e interrotta in conformità con i termini delle Condizioni Generali e Particolari applicabili al Servizio Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud è soggetta a un'obbligazione di mezzi.

Fatturazione: Al cliente viene addebitato (i) il numero di Macchine Virtuali di cui è stato effettuato il backup, (ii) la dimensione delle Macchine Virtuali di cui è stato effettuato il backup e (iii) il servizio di backup scelto.

Termine del Servizio: In caso di rimozione, reinstallazione o modifiche della configurazione di una Macchina Virtuale o di un Backup, nonché in caso di risoluzione o mancato rinnovo del Servizio Hosted Private Cloud Premier o dell'Opzione di Backup, tutti i Backup (inclusi i dati e le informazioni in essi contenute) saranno automaticamente eliminati in modo irreversibile. Prima di intraprendere tali azioni, e prima della data di scadenza dell'Opzione di Backup o dei Servizi Hosted Private Cloud Premier, è compito del Cliente eseguire il backup o trasferire le proprie Macchine Virtuali (inclusa la totalità dei dati e le informazioni in esse contenute) su altri dispositivi, in modo da evitare qualsiasi perdita o alterazione.

ACCORDI SUI LIVELLI DEL SERVIZIO (SLA) Lo SLA è definito come la disponibilità del Servizio Veeam Managed Backup fornito da OVHcloud per permettere ai Clienti di eseguire operazioni di backup giornaliere e di metterle a disposizione dei Clienti. Per farlo, raccogliamo una serie di dati (ma non solo) come questi:

- Disponibilità del Servizio Veeam
- Disponibilità dell'Infrastruttura in cui sono installati i Servizi Veeam.
- Disponibilità della rete
- Disponibilità dello storage

Inoltre, osserviamo gli errori sulle, eventuali, chiamate API per più di 120 ms. Lo SLA non si applica al contenuto dei backup, né al tempo impiegato per l'esecuzione dell'operazione di backup.

SLA	Uptime	GTI*	GTR**
Standard	99.9%	12h	72h
Avanzato	99.9%	8h	48h
Premium	99.9%	4h	24h

* : Le operazioni di Backup sono escluse

** : Avvio del Report di Backup per le operazioni di Backup

GTI, Goal Time for Intervention. Tempo massimo che OVHcloud impiega per intervenire su un incidente. Inizia nel momento in cui un'operazione lanciata dal Cliente genera un errore e termina quando OVHcloud contatta il Cliente con un ID del Ticket di assistenza o quando i tecnici del supporto rispondono per la prima volta a un ticket incidente aperto dal Cliente.

GTR, Goal Time for Recovery. Tempo massimo che OVHcloud impiega per risolvere l'incidente segnalato automaticamente dal sistema o dal Cliente tramite l'apertura di un ticket. Inizia nel momento in cui un'operazione lanciata dal Cliente genera un errore e termina quando l'incidente viene risolto con lo stato "done" o "cancel" (con il consenso del Cliente).

Condizioni

Lo SLA si applica alle seguenti condizioni:

- La VM del Server Veeam Backup è ospitata e funzionante nell'Infrastruttura Hosted Private Cloud di OVHcloud
- La VM è protetta da High Availability in qualsiasi momento
- La VM segue le best practice di Veeam Backup.
- Le macchine virtuali di dimensioni superiori a 2 TB non sono soggette al presente SLA.
- Se il Cliente tenta di eseguire il back up di una VM oltre le dimensioni consentite o se l'operazione di backup viene annullata dal Cliente, il presente SLA non verrà applicato.
- OVHcloud si riserva il diritto di chiedere al Cliente di riavviare un'operazione di backup che in precedenza non è andata a buon fine, se il cliente non è in grado di soddisfare tale richiesta e/o se il Cliente non è disponibile ad eseguirla, lo SLA non verrà applicato.

ALLEGATO 3

Opzione “Piano di Disaster Recovery”

Il presente allegato descrive e stabilisce le condizioni particolari applicabili all’opzione “Piano di Disaster Recovery” offerta nel quadro della fornitura dei Servizi Private Cloud di OVHcloud (d’ora in poi denominata “PDR”). Tale opzione rappresenta una delle possibili componenti di un “Piano di Disaster Recovery”, che è un progetto aziendale globale costruito, testato e gestito dal Cliente. Il presente allegato completa e integra le Condizioni Particolari di Hosted Private Cloud Premier. In caso di incongruenze, il presente allegato deve intendersi prevalente.

Descrizione: L'Opzione “Piano di Disaster Recovery” permette al Cliente di trasferire le proprie Macchine Virtuali, siano esse ospitate presso on-premise o in un Hosted Private Cloud Premier, e i dati memorizzati su di esse, ad un'altra infrastruttura Hosted Private Cloud Premier. Questa funzione di commutazione è disponibile su un'interfaccia dedicata. Questa opzione è un Servizio opzionale non incluso di default nel costo del servizio Hosted Private Cloud Premier. Questa opzione deve essere oggetto di un ordine o di un'attivazione specifica e comporta una fatturazione supplementare.

Software: Il software che permette al Cliente di utilizzare questa opzione è sviluppato da fornitori terzi (“Prodotti di Terzi”). OVHcloud non partecipa alla creazione e allo sviluppo di tali Prodotti di Terzi messi a disposizione del Cliente nell'ambito dell'Opzione. Di conseguenza, OVHcloud non è responsabile per i Prodotti di Terzi messi a disposizione nel quadro del Servizio, che possono includere errori tecnici, vulnerabilità di sicurezza, incompatibilità o instabilità, e non fornisce alcuna garanzia sui Prodotti di Terzi messi a disposizione nel quadro del Servizio. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare i Prodotti di Terzi messi a disposizione da OVHcloud esclusivamente nel quadro della fornitura del Servizio, in conformità con i termini e le condizioni di Terzi attualmente in vigore. Ciò esclude in particolare qualsiasi possibilità di decompilazione, accesso alle fonti, reinstallazione su altre infrastrutture e la concessione in sub-licenza di programmi o sistemi di Prodotti di Terzi messi a loro disposizione. OVHcloud e il fornitore terzo si riservano il diritto di modificare i Prodotti di Terzi in qualsiasi momento. Nell'ambito di questa opzione, OVHcloud fornisce al Cliente le licenze d'uso del Prodotto di Terzi “Zerto” necessarie per l'utilizzo del servizio.

Meccanismi dell’opzione: La sincronizzazione e/o copia delle VM è effettuata tramite il Prodotto di Terzi “Zerto”. Tramite l’interfaccia dedicata del Prodotto di Terzi, il Cliente seleziona le Macchine Virtuali nel proprio Servizio Hosted Private Cloud Premier per sincronizzare la sua infrastruttura di backup Hosted Private Cloud Premier. Il backup di Hosted Private Cloud Premier deve essere situato in un datacenter diverso da quello principale di Hosted Private Cloud Premier. Per ogni Macchina Virtuale selezionata, viene effettuata una sincronizzazione continua ad alta larghezza di banda. La replica dei dati è asincrona, oltre ad essere continua, con un RPO (Recovery Point Objective) presente e disponibile per la visualizzazione nell’interfaccia dedicata del Prodotto di Terzi. I dati dei clienti vengono sincronizzati attraverso la rete in fibra ottica di OVHcloud tra i datacenter di OVHcloud dove è presente la soluzione Hosted Private Cloud Premier. I dati vengono trasferiti tramite una VPN tra località distanti, in modo che tutti i dati vengano trasferiti in modo sicuro. In caso di emergenza, il Cliente può passare immediatamente al sito di backup Hosted Private Cloud Premier (il sito DRP) cliccando su “FailOver” nell'interfaccia del prodotto di Terzi per avviare la sua infrastruttura di backup.

La gestione del “FailOver” e il passaggio al sito di backup è responsabilità del Cliente.

L'opzione “VMware DRS” disponibile nell'interfaccia di gestione VMware vSphere deve essere abilitata per poter utilizzare questa opzione.

Condizioni di utilizzo: Il Cliente è il solo responsabile per l'uso dell'Opzione "Disaster Recovery Plan as-a-Service", e in particolare (a) per la selezione delle macchine virtuali nel suo Hosted Private Cloud Premier da sincronizzare, (b) per la configurazione delle sue VPG ("Virtual Protection Groups", un progetto nel Prodotto di Terzi) e verificando che funzioni correttamente, (c) per verificare che la Sincronizzazione sia eseguita correttamente, (d) per verificare l'integrità della sincronizzazione utilizzando gli strumenti che il Cliente ritiene appropriati, e, in caso di guasto, implementare una nuova operazione di sincronizzazione, se necessario, contattando il Supporto OVHcloud. OVHcloud non gestisce le operazioni di sincronizzazione o di failover tra le 2 infrastrutture del Cliente come parte dei Servizi. OVHcloud non può essere ritenuta responsabile in caso di guasto, malfunzionamento o errore nell'esecuzione delle operazioni di sincronizzazione o failover. Il Cliente si impegna a segnalare tempestivamente la scoperta di un malfunzionamento, errore o vulnerabilità nell'esecuzione dell'operazione di sincronizzazione. Il Cliente garantisce di essere in possesso dei diritti necessari e di essere in regola con la normativa vigente. OVHcloud non ha alcuna conoscenza dei contenuti e delle attività per le quali il Cliente utilizza la soluzione del Piano di Disaster Recovery. Questa opzione può essere sospesa e interrotta in conformità con i termini delle Condizioni Generali e Particolari applicabili al Servizio Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud è soggetta a un'obbligazione di mezzi.

Fatturazione: Al Cliente viene addebitato il numero delle Macchine Virtuali protette dall'Opzione "Piano di Disaster Recovery".

Termine del Servizio: In caso di rimozione, reinstallazione o modifiche della configurazione di una Macchina Virtuale, nonché in caso di risoluzione o mancato rinnovo del Servizio Hosted Private Cloud Premier o di questa Opzione, tutte le sincronizzazioni (inclusi i dati e le informazioni in essi contenute) saranno automaticamente eliminate in modo irreversibile. Prima di intraprendere tali azioni, e prima della data di scadenza dell'Opzione di "Piano di Disaster Recovery" o dei Servizi Hosted Private Cloud Premier, è responsabilità del Cliente eseguire il backup o trasferire le proprie Macchine Virtuali (inclusa la totalità dei dati e le informazioni in esse contenuti) su altri dispositivi, in modo da evitare qualsiasi perdita o alterazione.