



## CONDIZIONI PARTICOLARI DELL'OFFERTA DEDICATED CLOUD

*Versione del 13 Gennaio 2014*

### **ARTICOLO 1: OGGETTO**

1.1 Le presenti Condizioni Particolari, che integrano le Condizioni Generali di Servizio di OVH, hanno come oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche in base alle quali OVH si impegna a fornire ed ospitare, sulla propria Infrastruttura, il Dedicated Cloud del Cliente.

1.2 Qualsiasi definizione richiamata e non contenuta nelle presenti Condizioni Particolari ha il significato ad essa attribuito nelle Condizioni Generali di Servizio.

1.3 Le presenti Condizioni Particolari prevalgono sulle Condizioni Generali in caso di contrasto tra esse.

### **ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

2.1 Nel quadro della fornitura del Servizio, OVH mette a disposizione del Cliente un Dedicated Cloud composto dai suoi Datacenter Virtuali, che dispone della propria rete riservata e protetta. Il Servizio Dedicated Cloud è un servizio destinato ai Professionisti.

2.2 Il Cliente riconosce espressamente che OVH non partecipa in alcun modo all'amministrazione del Dedicated Cloud del Cliente, ma si limita ad azioni di manutenzione dell'Infrastruttura e si fa carico della connessione di rete al Dedicated Cloud del Cliente.

2.3 Il Servizio è basato sulle funzionalità sviluppate per VMware® e altre soluzioni integrate dei partner di OVH.

2.4 Il Cliente potrà installare fino a 15.000 Macchine Virtuali tramite l'utilizzo dei suoi Server Host e del suo Spazio di Archiviazione (nel limite delle 10.000 attive) per costituire il proprio Datacenter Virtuale.

2.5 Il traffico sulla banda passante è illimitato e gratuito all'interno dello stesso Dedicated Cloud, allo stesso modo è gratuito il traffico entrante proveniente dalla rete Internet.

La banda passante in uscita dal Dedicated Cloud è limitata ad un flusso massimo di dati. Il Cliente potrà aumentare tale flusso massimo richiedendo ad OVH di mettere a disposizione, a pagamento,

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) - Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. - Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 - REA n° 1873458



risorse aggiuntive a tal fine. Il Cliente potrà consultare lo storico dell'utilizzo della banda connessa al suo Dedicated Cloud e il flusso medio direttamente dalla propria Interfaccia di Gestione.

2.6 Il Cliente dovrà collegarsi alla propria Interfaccia di gestione e Interfaccia di virtualizzazione per controllare i consumi e la gestione dei propri Pack e delle proprie risorse. Egli potrà anche disporre del controllo sui Datacenter Virtuali e ordinare risorse o opzioni aggiuntive nel quadro del Servizio. Il Cliente potrà consultare le singole voci di fatturazione e potrà aggiornare le proprie coordinate bancarie per i suoi futuri pagamenti.

2.7 Il Cliente riconosce che, per motivi di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (quali ad esempio IRC o i servizi di filesharing in peer-to-peer) potranno subire limitazioni sul Servizio. I proxy, così come l'utilizzo di servizi di anonimizzazione, sono sconsigliati con l'utilizzo del presente Servizio.

### **ARTICOLO 3: SUPPORTO TECNICO**

3.1 Per qualsiasi malfunzionamento del Servizio ascrivibile a responsabilità di OVH, il Cliente può contattare il Servizio Incidente messo a disposizione da OVH e accessibile sul sito <http://www.ovh.it>.

3.2 Per consigli e/o suggerimenti tecnici relativi all'utilizzo del Servizio, OVH offre inoltre la possibilità ai Clienti di esporre i propri problemi e cercare soluzioni sul forum accessibile all'indirizzo <http://forum.ovh.it/> o tramite la mailing list dedicata al Servizio: [pcc@ml.ovh.net](mailto:pcc@ml.ovh.net).

### **ARTICOLO 4: CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

4.1 OVH mette a disposizione del Cliente differenti configurazioni di Packs la cui descrizione è accessibile online sul sito <http://www.ovh.it/>. Il Cliente può scegliere il Pack che ritiene più adatto alle proprie esigenze e maggiormente efficiente per le proprie aspettative.

4.2 Ciascun Pack conterrà, nella versione base, un Server Host e due spazi di archiviazione. Il Cliente potrà in ogni momento modificare il proprio Pack acquistando risorse supplementari (Server Host supplementare o spazio di archiviazione aggiuntivo).

4.3 La configurazione del Pack scelto dal Cliente determinerà le funzionalità accessibili sul Datacenter Virtuale. Resta inteso che per l'utilizzo e lo sfruttamento di determinate funzionalità potrebbe esser richiesto un numero minimo di Server Host.

4.4 A partire dalla data di attivazione del Servizio, il Cliente potrà accedere alla propria Interfaccia di virtualizzazione. E' responsabilità del Cliente collegarsi per qualsiasi operazione di amministrazione delle proprie Macchine Virtuali. Egli potrà crearne di nuove, cancellarle o modificarne le impostazioni.



## **ARTICOLO 5: OBBLIGHI DI OVH**

OVH si impegna ad adottare i mezzi tecnici necessari al buon funzionamento del Servizio al fine di fornire un elevato livello di qualità dei propri servizi conformemente regole e alla prassi del settore. Resta inteso che gli obblighi di OVH, considerata la natura estremamente tecnica del Servizio, costituiscono obbligazioni di mezzi.

In particolare, OVH si impegna a:

- Mantenere in stato di funzionamento l'Infrastruttura. In caso di guasto della stessa, OVH adotterà ogni mezzo ragionevolmente necessario per porvi rimedio nel minor tempo possibile, salvo i casi in cui (i) i guasti siano dovuti a fatti non direttamente imputabili ad OVH, o ii) la riparazione e/o sostituzione e/o qualsiasi altro intervento volto a rimediare al guasto o malfunzionamento richiederebbe una temporanea interruzione del Servizio eccedente le tempistiche normalmente previste per le sostituzioni. In quest'ultimo caso, OVH provvederà ad informare immediatamente il Cliente.
- Intervenire, su richiesta del Cliente, nel minor tempo possibile in caso di incidente non derivante da utilizzo anomalo del Servizio da parte del Cliente stesso.
- Assicurare il mantenimento del miglior livello di qualità dei propri strumenti conformemente ai regolamenti e all'uso della sua professione.

## **ARTICOLO 6: ESONERO DI RESPONSABILITA' DI OVH**

Ferme restando le altre limitazioni di responsabilità previste in queste Condizioni Particolari e nelle Condizioni Generali di Servizio, nessuna responsabilità potrà essere attribuita ad OVH in caso di:

- \* Errori, negligenze, omissioni o mancanze da parte del Cliente, dei suoi collaboratori o di qualsiasi altro soggetto cui il Cliente abbia consentito l'utilizzo del Servizio;
- \* Errori, negligenze o omissioni da parte di soggetti terzi sui quali OVH non ha alcun potere di controllo e sorveglianza;
- \* Mancato rispetto delle ulteriori istruzioni tecniche relative al Servizio fornite da OVH;
- \* Hackeraggio e/o accadimenti o incidenti di forza maggiore e/o comunque indipendenti dalla volontà di OVH;
- \* Interruzione del Servizio per tutti i casi previsti all'articolo 15 delle presenti Condizioni Particolari;;
- \* Divulgazione o utilizzo illecito delle password di accesso al Servizio fornite al Cliente;
- \* Deterioramento delle applicazioni;
- \* Utilizzo malevolo dei terminali da parte del Cliente o della sua Clientela;
- \* Distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o archiviate in seguito ad errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente;
- \* Interventi di terzi non autorizzati dal Cliente;

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) - Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. - Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 - REA n° 1873458



\* Qualsiasi utilizzo del Servizio non conforme alle presenti Condizioni particolari o alle Condizioni Generali di Servizio da parte del Cliente, dei suoi collaboratori o di qualsiasi altro soggetto cui il Cliente abbia consentito accesso al Servizio.

\* Guasti o malfunzionamenti imputabili agli operatori della rete internet ed in particolare al o ai provider del Cliente o degli Utenti;

## **ARTICOLO 7: OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

7.1 Il Cliente dichiara e garantisce di avere tutte le conoscenze tecniche necessarie per la corretta amministrazione del servizio di virtualizzazione di tipo Dedicated Cloud proposto da OVH.

7.2 Il Cliente si impegna ad utilizzare con diligenza il Servizio e le risorse di rete a lui dedicate. In caso di uso anomalo delle risorse dell'Infrastruttura generata per questo Servizio, OVH si riserva il diritto di interrompere il Dedicated Cloud del Cliente secondo le disposizioni di cui all'articolo 15 delle presenti Condizioni Particolari.

7.3 Il Cliente si impegna a fornire informazioni veritiere e complete che permettano la sua identificazione: Cognome, Nome, Società (eventuale), Indirizzo posta, Numero di telefono, account email.

7.4 Il Cliente agisce in qualità di entità indipendente e si assume pertanto ogni e qualsiasi rischio legato alla propria attività. Il Cliente è il solo ed unico responsabile dei servizi, delle applicazioni, dei software e dei siti internet offerti, resi, installati o comunque alloggiati sul suo Dedicated Cloud, della natura e del contenuto dei messaggi, delle informazioni, della musica, del testo, delle immagini e qualsiasi dato accessibile sul suo Dedicated Cloud trasmessi o messi online dal Cliente per qualsiasi motivo e a qualsiasi titolo, del loro sfruttamento e del loro aggiornamento, come pure di qualsiasi archivio, ed in particolare degli archivi di indirizzi. OVH declina ogni e qualsiasi responsabilità in relazione all'utilizzo di tali dati e all'eventuale svolgimento di attività illecite da parte del Cliente per mezzo del Servizio.

7.5 Nel quadro di utilizzo del Servizio, il Cliente è il gestore delle risorse tramite indirizzi IP. E' pertanto compito del Cliente attribuire un indirizzo IP ad ognuna delle proprie Macchine Virtuali, essendo il solo responsabile dell'utilizzo delle risorse e degli indirizzi IP a lui assegnati da OVH. Il Cliente è il solo amministratore dei Datacenter Virtuali che compongono il suo Dedicated Cloud, dei propri Server Host e degli Spazi di Archiviazione, ed è tenuto ad assicurarsi di disporre delle risorse sufficienti a garantire il buon funzionamento delle proprie Macchine Virtuali e ad adottare le necessarie misure di sicurezza e salvataggio dati richieste per garantire la continuità della sua attività nell'ipotesi di qualsiasi malfunzionamento che abbia un impatto sulla disponibilità, integrità o confidenzialità del proprio servizio.

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) - Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. - Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 - REA n° 1873458



7.6 Il Cliente riconosce e accetta che OVH non partecipa in alcun modo all'ideazione, allo sviluppo, alla realizzazione e/o all'installazione di eventuali siti internet installati sul Dedicated Cloud messo a disposizione del Cliente, ma assicura solo la fornitura di una infrastruttura specializzata, senza alcuna responsabilità né controllo sul contenuto dei siti, dei dati e/o dei programmi installati, forniti e/o alloggiati sul Dedicated Cloud né sulle relazioni contrattuali tra il Cliente ed eventuali editor o collaboratori del medesimo per la realizzazione di siti o altro tipo di sfruttamento del Dedicated Cloud. Il Cliente riconosce espressamente e accetta che, qualora metta a disposizione del pubblico servizi di comunicazione elettronica sarà qualificato come fornitore di servizi di comunicazione elettronica ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice della Privacy") e sarà pertanto tenuto a (i) ottemperare agli obblighi di conservazione e protezione dei dati generati o trattati nel processo di fornitura del servizio di comunicazione; (ii) adottare idonee misure tecniche ed organizzative per salvaguardare la sicurezza dei suoi servizi e l'integrità dei dati relativi al traffico, in nessun caso inferiori a quelle previste dall'art. 34 del Codice della Privacy; e (iii) informare gli utenti finali di qualsiasi rischio di violazione della sicurezza della rete.

7.7 Il Cliente si impegna a rispettare i diritti di terzi, i diritti della persona e i diritti di proprietà intellettuale – inclusi i diritti d'autore, i diritti sulle licenze, sui brevetti e i marchi - e a tenere indenne e manlevare OVH da qualsiasi pretesa, diretta o indiretta, di tali soggetti terzi con riferimento ai summenzionati diritti. Il Cliente prende atto e accetta che è assolutamente vietato mettere a disposizione del pubblico tramite l'utilizzo dei siti hostati sul suo Dedicated Cloud, file, collegamenti ipertestuali o servizi proxy, newsgroup volti a violare il diritto d'autore e/o il diritto di proprietà intellettuale.

7.8 OVH ammonisce il Cliente circa le conseguenze legali derivanti dal mantenimento di attività illecite sul Servizio e declina tutte le responsabilità solidali riguardo l'utilizzo dei dati messi a disposizione della rete da parte del Cliente.

7.9 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per compiere attività di intrusione o di tentativo di intrusione (scan di porte, sniffing, spoofing, ...).

7.10 Il Cliente è il solo responsabile della gestione degli accessi alla sua Interfaccia di Virtualizzazione e di qualsiasi utilizzo del Servizio da parte dei propri collaboratori o da parte di qualsiasi persona alla quale il Cliente stesso abbia fornito la sua (o le sue) password. Il Cliente è tenuto a custodire con cura tali password ed è responsabile di ogni conseguenza connessa alla perdita delle medesime. Qualsiasi connessione, modifica del Servizio o ordine effettuato tramite l'Interfaccia di Gestione o l'Interfaccia di Virtualizzazione del Cliente, si presumono essere effettuati dal Cliente che se ne assume tutte le responsabilità

7.11 Al fine di mantenere un livello di sicurezza ottimale del Servizio del Cliente e dell'insieme dei Servizi presenti sulla propria Infrastruttura, OVH si impegna ad avvisare il Cliente, tramite posta elettronica inviata attraverso la mailing list [pcc@ml.ovh.net](mailto:pcc@ml.ovh.net), la disponibilità di aggiornamenti che



possono riguardare il Servizio del Cliente. In ogni caso, il Cliente è tenuto a verificare regolarmente dalla propria Interfaccia di Gestione il rilascio o la necessità di effettuare aggiornamenti del suo Servizio. In mancanza di aggiornamenti del Servizio da parte del Cliente, o in presenza di un Servizio manifestamente obsoleto, OVH si riserva il diritto di limitare il Servizio del Cliente, provvedendo ad informarlo nella misura possibile.

Senza limitazione alla generalità di quanto sopra, il Cliente riconosce ed accetta che OVH potrà, a totale discrezione di OVH e/o dei suoi partner e sulla base delle loro insindacabili tempistiche, procedere allo sviluppo e aggiornamento dell'Interfaccia di virtualizzazione. In tal caso il Cliente sarà tenuto, al fine di mantenere il corretto funzionamento del Servizio, ad installare gli aggiornamenti sviluppati o eventualmente a passare ad utilizzare una versione superiore dell'Interfaccia di virtualizzazione.

7.12 Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio secondo le disposizioni indicate dalla licenza di utilizzo VMware®. In caso di violazione di tali diritti di licenza, OVH si riserva il diritto di sospendere senza preavviso il Servizio.

7.13 Il Cliente non avrà alcun titolo per e si impegna a non utilizzare i marchi di OVH o dei partner commerciali di quest'ultima. OVH si riserva il diritto di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno subito in ragione dell'utilizzo di tali marchi da parte del Cliente.

7.14 Il Cliente riconosce ed accetta che OVH non effettua alcun backup specifico dei dati del Cliente presenti sul Dedicated Cloud, fermo restando il diritto di OVH di effettuare backup per il solo fine di garantire il corretto utilizzo del Servizio. Il Cliente sarà quindi tenuto a prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei propri dati e per prevenire il rischio derivante da perdita e/o deterioramento dei dati confidenziali, qualsiasi sia la causa. A tal fine, il Cliente potrà utilizzare l'opzione di Backup nei termini e alle condizioni descritte nel seguente Allegato 1.

7.15 Il Cliente riconosce ed accetta che, salvo ove espressamente comunicato da OVH, il Servizio non comprende una procedura di Disaster Recovery. E' compito pertanto del Cliente dotarsi della medesima. Al fine di una maggior tutela, OVH suggerisce al Cliente di ordinare dei Dedicated Cloud in Datacenter distinti, così da disporre le proprie risorse in ambienti di rischio differenti.

## **ARTICOLO 8: MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DOS E DDOS)**

8.1 OVH ha installato una protezione contro gli attacchi informatici di tipo DOS e DDOS (Attacchi Denial of Service) al fine di permettere di mantenere in funzione il Servizio del Cliente anche durante tali attacchi. Questa funzionalità di mitigazione consiste nel verificare il traffico diretto al Servizio del Cliente, dall'esterno della rete OVH. Il traffico qualificato come illegittimo viene rifiutato a monte dell'infrastruttura del Cliente, in modo da permettere agli utenti legittimi di accedere al sito e/o alle applicazioni del Cliente.



8.2 A seconda della natura dell'attacco e della sua complessità, OVH adotterà differenti livelli di protezione per preservare l'Infrastruttura e il Servizio del Cliente.

8.3 La mitigazione viene attivata quando l'attacco viene individuato dagli strumenti OVH, per una durata minima di 26 ore. Fino all'attivazione della mitigazione, il Servizio viene quindi attaccato frontalmente e quindi può non essere disponibile.

8.4 Da quando l'attacco informatico viene identificato e la mitigazione è automaticamente attivata, la mitigazione non potrà essere disattivata prima del termine delle 26 ore. L'attivazione della mitigazione potrebbe impedire o limitare l'accessibilità delle applicazioni da parte del Cliente.

8.5 Fermo restando quanto previsto dal seguente art 14.3, ove, nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico sia di natura tale da minacciare l'integrità dell'Infrastruttura o di far correre rischi ad altri clienti OVH, OVH rinforzerà le misure di protezione. Il Cliente riconosce e accetta che tale azione potrebbe causare una degradazione del Servizio e avere impatto sulla disponibilità del medesimo.

8.6 A causa dell'elevata complessità tecnica del Servizio, si precisa che l'obbligazione assunta da OVH è un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Resta inteso, inoltre, che tali misure di protezione non possono funzionare con attacchi informatici come iniezione SQL, Bruteforce, sfruttamento dei problemi di sicurezza, etc.

8.7 Il Cliente prende atto e riconosce che, sebbene il servizio di protezione di base offerto da OVH possa costituire un'ulteriore misura di sicurezza per limitare l'impatto degli attacchi informatici al Servizio del Cliente, è possibile che l'attacco informatico possa non essere identificato, o essere identificato solo parzialmente, dagli strumenti di OVH. La mitigazione non costituisce affatto un servizio di firewall o di antivirus e non è in alcun modo tesa a garantire la sicurezza del Servizio del Cliente e/o di prevenire tutti gli attacchi di tipo *injection*. In tal senso, il Cliente sarà comunque tenuto a procedere alla messa in sicurezza del suo Servizio, ad utilizzare degli strumenti di sicurezza (firewall), a procedere regolarmente all'aggiornamento del suo sistema, a fare dei backup dei suoi dati o ancora a controllare la sicurezza dei suoi programmi informatici (script, codici, etc.).

8.8 Il Cliente prende atto che l'efficacia della mitigazione dipende dalla configurazione del Servizio del Cliente, che è quindi tenuto a verificare di disporre delle competenze necessarie per assicurarne la buona amministrazione.

## **ARTICOLO 9: MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE OVH**

9.1 Cliente prende atto e accetta che è assolutamente vietato utilizzare il Servizio per inviare messaggi in grande numero o a soggetti che non abbiano dato il proprio consenso a tal fine e/o a indirizzi inesistenti (SPAM).



9.2 Il Cliente riconosce e accetta che OVH effettuerà la scansione automatizzata della posta elettronica eventualmente inviata per mezzo del Servizio, ed in particolar modo del traffico dati verso la porta 25 (server SMTP), al fine di prevenire l'invio di messaggi di posta elettronica fraudolenti o SPAM. Resta inteso che OVH non procede a marcare (Tag) le email e non modifica in nessun modo le email inviate dal Cliente. OVH non conserverà alcuna copia dei messaggi identificati come SPAM e tratterà le eventuali informazioni ottenute in tale modo nel rispetto della legge e non rivelerà a soggetti terzi il contenuto delle comunicazioni in oggetto. Nessuna informazione viene conservata da OVH durante queste operazioni all'infuori dei dati statistici.

9.3 Il Cliente riconosce ed accetta che tale operazione di scansione automatizzata potrebbe causare un leggero ritardo temporale di alcuni secondi nell'inoltro delle email. Queste operazioni vengono eseguite in parallelo e in alcun caso in maniera frontale tra il server e la rete internet.

9.4 In caso di violazione del precedente art. 9.1, OVH procederà a bloccare immediatamente la porta SMTP del IP in questione, dandone preventiva comunicazione, ove possibile, al Cliente.

9.5 In caso di blocco, il Cliente, dopo aver motivato ad OVH le ragioni di utilizzo della tecnica dello SPAM, potrà chiedere ad OVH, tramite la propria Interfaccia di Gestione, di sbloccare la porta SMTP, fermo restando che (i) ogni successivo tentativo di spamming causerà un nuovo blocco della porta SMTP e che (ii) qualora il Cliente continui ad utilizzare il Servizio in violazione del precedente art. 9.1, OVH si riserva il diritto di interrompere il Servizio o risolvere il Contratto. Resta inteso che in alcun caso OVH potrà esser ritenuta responsabile per eventuali ritardi nella riattivazione della porta SMTP del Cliente, qualora la stessa sia stata bloccata a seguito della violazione del presente 9.

## **ARTICOLO 10 : GARANZIE DEL LIVELLO DI SERVIZIO**

10.1 Qualora il Cliente riscontri guasti o malfunzionamenti del Servizio connessi a o dipendenti dall'operato di OVH, lo stesso sarà tenuto ad informare tempestivamente OVH mediante la propria Interfaccia di gestione.

10.2 In tali ipotesi, e solo qualora il Cliente disponga almeno di due Server Host e dell'opzione alta disponibilità (HA) attivata tramite l'Interfaccia di virtualizzazione, il Cliente avrà diritto di beneficiare della garanzia del livello di Servizio come di seguito disciplinata. L'applicazione della garanzia del livello di Servizio si effettua secondo le seguenti modalità:

Componente	Garanzia del livello di Servizio	Indennità dovuta in caso di mancato raggiungimento del livello garantito
Server Host	99,99%	Sostituzione di un Server Host difettoso in 15 minuti. Nel caso in cui il Server Host non possa





		essere sostituito, rimborso del 100% del costo mensile del Server Host.
Datastore	100%	Rimborso del 5% del costo mensile datastore per ogni periodo di almeno 10 minuti di continuata indisponibilità, nel limite massimo del 100% del costo mensile del datastore.
Rete	100%	Rimborso del 5% del costo mensile del Servizio per ogni periodo di almeno 10 minuti di continuata indisponibilità, nel limite massimo del 100% del costo mensile del Servizio.
Connettività	99,95%	Rimborso del 5% del costo mensile del Servizio per ogni periodo di almeno un'ora di continuata indisponibilità, nel limite massimo del 100% del costo mensile del Servizio.
Interfaccia di Virtualizzazione	99.9%	Rimborso del 10% del costo mensile del pacchetto di gestione dell'Infrastruttura per ogni periodo di almeno un'ora di continuata indisponibilità della stessa, per un importo massimo pari all'100% del costo mensile del pacchetto di gestione dell'Infrastruttura.

10.3 Il calcolo delle indennità sopra menzionate è effettuato a partire dal momento della segnalazione dei guasti o malfunzionamenti da parte del Cliente, mediante la propria Interfaccia di gestione, fino alla risoluzione del malfunzionamento o difetto confermato da OVH. Resta inteso che in nessun caso il Cliente avrà diritto ad ulteriori importi rispetto alle indennità sopra descritte.

10.4 Le eventuali indennità, ove dovute, saranno corrisposte al Cliente nel mese seguente la risoluzione del malfunzionamento o difetto segnalato dal Cliente, mediante la compensazione con gli importi dovuti dal Cliente a OVH in relazione al Servizio.

## **ARTICOLO 11: DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO DEL SERVIZIO**

11.1 Il Servizio è sottoscritto per una durata predeterminata di un mese e sarà rinnovato tacitamente, su base mensile, salvo disdetta del Cliente, da comunicarsi, entro non oltre 5 giorni precedenti dalla data di scadenza del Servizio, tramite la propria Interfaccia di Gestione, o inviando una richiesta via posta al seguente indirizzo OVH S.r.l. - Via Trieste, 25 – 20097, San Donato Milanese (MI).

11.2 In caso di rinnovo, il Servizio sarà rinnovato con i Pack, le risorse e le opzioni in corso di fatturazione durante il mese precedente.



## **ARTICOLO 12: TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

12.1 Le tariffe applicabili al Servizio di Dedicated Cloud sono a disposizione degli utenti sul sito di OVH <http://www.ovh.it>. Queste tariffe sono espresse IVA esclusa con l'indicazione dell'IVA applicabile, considerato che il Servizio è destinato esclusivamente a Professionisti. Solo le tariffe indicate sul buono d'ordine creato da OVH corrispondono all'imponibile totale da pagare da parte del Cliente.

12.2 Il pagamento del Servizio dovrà essere effettuato in anticipo, con carta di credito o bonifico bancario entro 7 giorni dalla data di inoltro dell'ordine del Servizio o, in caso di rinnovo del medesimo, dalla data della relativa fattura emessa da OVH.

12.3 Qualsiasi mancato pagamento entro il termine di cui sopra, pagamento parziale o, ancora, effettuato tramite modalità o procedure non accettate da OVH, comporterà il rigetto, da parte di OVH, della richiesta di sottoscrizione al Servizio o del suo rinnovo.

12.4 In occasione della sottoscrizione al Servizio, il Cliente dovrà provvedere al pagamento delle spese di installazione del Servizio stesso, così come al pagamento della tariffa mensile applicabile al Pack scelto e delle eventuali risorse o opzioni aggiuntive sottoscritte parallelamente.

12.5 Qualora l'ammontare delle risorse del Cliente, i suoi consumi e/o le opzioni sottoscritte dal medesimo eccedano, in qualsiasi mese, una misura ragionevole, OVH potrà richiedere al Cliente il pagamento immediato di tali risorse, consumi o opzioni e/o la prestazione di idonee garanzie di pagamento, restando inteso che, in tal caso, la fornitura del Servizio sarà subordinata a tale pagamento e/o alla fornitura di tali garanzie.

12.6 Qualora il Cliente abbia aggiunto risorse supplementari al proprio Dedicated Cloud (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Spazio di Archiviazione, Server Host, banda passante, ecc), tali funzionalità potranno essere addebitate, alternativamente e a scelta del Cliente:

1) - Considerate nella propria totalità, in conformità alla base tariffaria applicabile alla nuova configurazione e disponibile sul sito <http://www.ovh.it>; in tal caso, la risorsa dovrà essere pagata in anticipo dal Cliente ai sensi del precedente art. 12.2 e, a partire dal mese successivo, sarà fatturata in anticipo congiuntamente alle altre risorse include nel Dedicated Cloud del Cliente,

o

2) secondo il tempo di utilizzo, calcolato su base oraria. In tal caso, tutti gli importi dovuti dal Cliente saranno addebitati all'inizio del mese successivo a quello di riferimento, in considerazione delle risorse utilizzate e/o le modifiche temporanee legate al suo Datacenter Virtuale ed effettuate durante tale mese di riferimento. Il Cliente dovrà pagare tali importi entro 7 giorni dalla data della relativa fattura emessa da OVH.



Fatti salvi i diritti riconosciuti ad OVH dal seguente art. 14, il Cliente riconosce che, non potrà richiedere risorse aggiuntive ove non sia in regola con il pagamento di tutti gli importi dovuti ad OVH.

### **ARTICOLO 13: RECESSO**

Il Cliente prende atto che il Servizio può essere sottoscritto solo da Professionisti e, pertanto, non trovano applicazione le disposizioni del Codice del Consumo e, in particolare, il diritto di recesso esercitabile, ai sensi del Codice del Consumo, entro 10 giorni dalla conclusione del Contratto.

### **ARTICOLO 14: RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

14.1 OVH potrà risolvere il Contratto in caso di grave inadempimento, da parte del Cliente, delle presenti Condizioni Particolari e delle Condizioni Generali di Servizio di OVH e/o di qualsiasi legge e regolamento applicabile, o ancora in caso di violazione di diritti di terzi, fatto salvo il diritto di OVH di agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti.

14.2 Senza limitazione alla generalità di quanto sopra, il Cliente riconosce in particolare che il presente Contratto si risolverà di diritto, fatto salvo il diritto di OVH di agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti, ai sensi dell'art. 1456 cc in caso di violazione delle clausole 7.2, 7.3, 7.7, 7.9, 7.12, 7.13, 9.1, 10, 12 e/o in caso di utilizzo del Servizio per fini illegali o illeciti (incluso ma non limitatamente a pedopornografia, terrorismo, incitazione alla violenza, sito di scommesse online non autorizzati in Italia, SPAM, pirateria, warez) o comunque non conforme al Contratto di Deontologia consultabile sul sito OVH.

14.3 OVH si riserva il diritto di interrompere il Servizio senza preavviso per procedere ad un intervento tecnico al fine di migliorarne il funzionamento o qualora il Servizio costituisca un pericolo per il mantenimento della sicurezza dell'Infrastruttura, inclusi i casi di hackeraggio delle Macchine Virtuali del Cliente, di individuazione di falle di sicurezza del sistema, o di utilizzo anormale delle risorse dell'Infrastruttura sulla quale è installato il Dedicated Cloud del Cliente.

In quest'ultimo caso, OVH provvederà ad informare il Cliente, nel più breve tempo e nella misura possibile, indicando la natura e la durata dell'intervento al fine di permettere al Cliente di prendere i necessari provvedimenti. OVH si impegna a ristabilire la connessione quando gli interventi di correzione necessari a risolvere il problema rilevato siano stati effettuati dal Cliente. Ad ogni modo, in caso di mancanze del Cliente ripetute o di particolare gravità, OVH si riserva il diritto di non riattivare il Servizio al Cliente.

14.4 Il Cliente riconosce e accetta che OVH potrà interrompere il Servizio senza preavviso e/o risolvere immediatamente il Contratto qualora riceva una comunicazione e/o richiesta da qualsiasi autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria.



14.5 In tutte le ipotesi, le misure di limitazione o sospensione saranno esercitate secondo la gravità e la ricorrenza della o delle violazioni. L'azione sarà determinata in funzione della natura della o delle violazioni contestate.

14.6 OVH, a seguito della risoluzione del Contratto, procederà immediatamente alla cancellazione integrale dei dati relativi al sito del Cliente e presenti sulla propria Infrastruttura.

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) – Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. – Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 – REA n° 1873458



## ALLEGATO 1 : BACKUP

L'opzione di Backup proposta da OVH è una soluzione sviluppata da terzi ed integrata all'Interfaccia di gestione ed all'Interfaccia di virtualizzazione. Questa opzione permette al Cliente di archiviare, copiare ed effettuare il backup delle Macchine Virtuali del proprio Dedicated Cloud così come dei dati presenti sullo stesso.

### CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Lo spazio di archiviazione specificatamente dedicato all'opzione di Backup eventualmente scelta dal Cliente è fisicamente isolato dall'Infrastruttura nella quale è installato il Dedicated Cloud del Cliente.

Il Cliente può configurare, mediante la sua Interfaccia di gestione e la sua Interfaccia di virtualizzazione la frequenza di operazioni di backup che lui desidera effettuare per le proprie Macchine Virtuali.

Qualora il Cliente utilizzi l'opzione di Backup, OVH fatturerà al medesimo il costo della messa a disposizione degli spazi di archiviazione dedicati, in base al numero di operazioni di backup effettuate per ogni singola Macchina Virtuale ed alla durata della conservazione dei dati oggetto di backup, secondo le tariffe indicate sul Sito di OVH.

Resta comunque inteso che OVH si riserva il diritto di richiedere al Cliente importi aggiuntivi in caso utilizzi anormali dell'opzione Backup.

Il Cliente potrà decidere il numero delle operazioni di backup precedenti che desidera conservare sullo spazio di archiviazione dedicato all'opzione di Backup.

Il Cliente potrà recuperare tutti o parte dei suoi dati attraverso la sua Interfaccia di virtualizzazione

### OBBLIGHI DI OVH

#### Obblighi

OVH non ha alcun controllo o gestione dei dati archiviati dal Cliente. Il Cliente sarà quindi tenuto a (i) non violare diritti di soggetti terzi, (ii) assicurarsi di possedere tutti i diritti necessari, (iii) agire nel rispetto di qualsiasi norma di legge applicabile e del buon costume, e sarà ritenuto il solo ed unico responsabile dei servizi, delle applicazioni, dei software e dei dati installati o comunque alloggiati sul suo Dedicated Cloud,

OVH si riserva la facoltà di sospendere la disponibilità dell'opzione di Backup per procedere ad interventi tecnici volti al miglioramento del funzionamento delle operazioni di Backup e/o alla risoluzione di eventuali malfunzionamenti comunicati dal Cliente.

. Resta inteso che in tal caso, ove possibile, OVH provvederà a comunicare tale sospensione al Cliente, con un ragionevole preavviso indicando la natura e la durata dell'intervento, al fine di permettere al Cliente di organizzare le proprie operazioni di Backup.

OVH informerà il Cliente di eventuali problemi sullo spazio di archiviazione dedicato al Backup e/o qualora i dati archiviati sullo stesso risultassero corrotti o inaccessibili.

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) - Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. - Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 - REA n° 1873458



## Archiviazione dei dati

Il Cliente riconosce espressamente che OVH non partecipa in alcun modo, ai sensi e per gli effetti delle presenti Condizioni Particolari di Servizio, allo sviluppo e alla realizzazione delle procedure di Backup e non si assume alcuna responsabilità in merito alla corretta esecuzione delle operazioni di Backup dei dati del Cliente.

Il Cliente sarà tenuto a verificare la corretta esecuzione di tali procedure e, in caso di insuccesso, a verificare le cause del fallimento e/o dell'interruzione della procedura di Backup. Una volta verificate tali cause, sarà responsabilità del Cliente comunicarle tempestivamente ad OVH affinché quest'ultima possa, in caso di malfunzionamento ad essa imputabile, adoperarsi per risolvere tale malfunzionamento..

## Confidenzialità dei dati del Cliente

Tutti i dati disponibili nelle Macchine Virtuali ed archiviati dal Cliente sono considerati confidenziali. OVH si impegna a non diffonderli o divulgarli a terzi. OVH avrà tuttavia il diritto di divulgare tali informazioni in caso di richiesta da parte di autorità governativa competente, debitamente abilitata dalla legge, ed in particolare dell'autorità della protezione dei dati personali.

In caso di sospetto di utilizzo illecito o illegittimo dei dati archiviati dal Cliente sulla Infrastruttura di OVH, OVH si riserva il diritto di accedere alle informazioni del Cliente ed eventualmente di bloccare immediatamente il suo account.

## Responsabilità

In alcun caso OVH potrà essere ritenuta responsabile della natura e del contenuto dei messaggi, delle informazioni, della musica, del testo, delle immagini e qualsiasi dato accessibile sulle Macchine Virtuali oggetto di operazioni di backup da parte del Cliente.

## RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente sarà tenuto a verificare la corretta esecuzione delle procedure di Backup dei dati presenti sulle proprie Macchine Virtuali assicurarsi che i Backup siano effettuati conformemente alla sua richiesta ed alla configurazione e, in caso di insuccesso, ad effettuare quanto necessario per procedere ad una nuova procedura di backup.

Il Cliente agisce in qualità di entità indipendente e si assume pertanto ogni e qualsiasi rischio legato alla propria attività. Il Cliente è il solo responsabile dei servizi, delle applicazioni, dei software e dei siti internet oggetto delle operazioni di Backup..

Il Cliente si impegna ad utilizzare l'opzione Backup con la diligenza richiesta, e in ogni caso con la diligenza minima del buon padre di famiglia.

Il Cliente riconosce e accetta che OVH avrà il diritto di limitare o sospendere tutta o parte dell'opzione Backup, senza preavviso, in caso di utilizzo dell'opzione per fini illeciti.

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) - Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. - Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 - REA n° 1873458



## OVH.IT CANCELLAZIONE DEI DATI

Il Cliente riconosce e accetta che OVH avrà il diritto di cancellare l'insieme dei dati archiviati sullo spazio di archiviazione specificatamente dedicato al Backup qualora (i) l'opzione di Backup non venga rinnovata dal Cliente o (i) il Cliente decida di non rinnovare il Servizio di Dedicated Cloud.

Resta inteso che sarà responsabilità del Cliente procedere al recupero di tutti i suoi dati prima della data di scadenza dell'opzione di Backup o del Servizio di Dedicated Cloud.

OVH Srl ( Socio Unico )

Sede Legale: Via Trieste, 25 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel: 0039 02 55600423 - Fax: 0039 02 5272584

Sito web: [www.ovh.it](http://www.ovh.it) – Supporto: <http://www.ovh.it/privato/spazioclienti/supporto>

Capitale Sociale €. 10.000,00 i.v. – Codice Fiscale e Partita IVA 06157670966

Registro Imprese di Milano n° 06157670966 – REA n° 1873458