

CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO PUBLIC CLOUD OVH

Versione del 28/07/2016

ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti condizioni particolari, che integrano le condizioni generali di servizio di OVH, hanno per oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche applicabili ai Servizi OVH Public Cloud.

Le presenti condizioni particolari prevarranno sulle condizioni generali in caso di contraddizione fra questi due documenti.

I Termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nel Glossario OVH consultabile sul Sito OVH.

ARTICOLO 2: OBBLIGO DI MEZZI

Nel quadro della fornitura del Servizio OVH Public Cloud, OVH mette a disposizione del Cliente Istanze, Container Object Storage e Spazi di Archiviazione.

Le Istanze sono composte da uno Spazio di Storage Locale o Remoto, da una parte delle risorse CPU/RAM di un Server Host e da un indirizzo IP fisso geolocalizzato conformemente alla localizzazione fisica dell'Istanza.

In funzione della configurazione e del tipo di Istanza, le risorse assegnate, la velocità massima dei dati sulla banda passante e le caratteristiche dello Spazio di Storage (replica, distribuzione, localizzazione) possono variare.

Le quantità di risorse RAM e CPU assegnate al Cliente sono o garantite (Istanze RAM e Istanze CPU) o condivise dal Cliente e da altri utenti che dispongono anch'essi di una o più Istanze installate sullo stesso Server Host. In caso di risorse condivise, la performance non può essere garantita.

In funzione del tipo di Spazio di Storage selezionato, possono essere disponibili diverse funzionalità e/o opzioni (ad esempio: container pubblico, protocolli di trasferimento). Alcuni Spazi di Storage non possono essere ridonati (ad esempio: gli Spazi di Archiviazione).

Prima di scegliere e di utilizzare un'Istanza o uno Spazio di Storage, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le configurazioni di Istanza e di tutti i tipi di Spazio di Storage disponibili. È compito del Cliente selezionare le Istanze, gli Spazi di Storage e i Sistemi Operativi le cui caratteristiche rispondono meglio alle sue necessità e aspettative.



Le diverse configurazioni e caratteristiche di Istanze e Spazi di Storage sono descritte e accessibili online sul Sito Internet di OVH. Queste configurazioni e caratteristiche vengono aggiornate regolarmente. È compito del Cliente prendere visione di tali aggiornamenti.

Le risorse (Server Host, Spazi di Storage, Istanze, etc.) messe a disposizione del Cliente restano di proprietà esclusiva di OVH.

Le capacità dell'Infrastruttura utilizzata nel quadro del Servizio possono essere limitate.

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio, OVH è sottoposta esclusivamente a un obbligo relativo ai mezzi e non al risultato.

Per l'intera durata del contratto, OVH mette a disposizione del Cliente un'Interfaccia di Gestione con cui amministrare il Servizio, configurare le Istanze, i Container Object Storage e gli Spazi di Archiviazione (creazione, eliminazione...) e controllare i propri consumi.

Le Infrastrutture OVH su cui vengono messe a disposizione le Istanze, i Container Object Storage, gli Spazi di Archiviazione e gli altri Spazi di Storage, sono accessibili al Cliente così come al pubblico, attraverso la rete Internet. Il Cliente deve disporre di una connessione Internet per connettersi all'Interfaccia di Gestione e accedere al Servizio, ed è l'unico responsabile della suddetta connessione Internet con particolare riferimento alla sua disponibilità, affidabilità e sicurezza.

ARTICOLO 3: SUPPORTO TECNICO

Per qualsiasi malfunzionamento del Servizio la cui responsabilità possa essere ricondotta a OVH, il Cliente ha la possibilità di contattare il supporto OVH dall'Interfaccia di Gestione, o utilizzando le coordinate presenti sul sito OVH.

Ogni richiesta o dichiarazione di incidente ricevuta con queste modalità dà luogo alla creazione di un ticket ("ticket incidente"). Il Cliente viene informato tramite un messaggio di posta elettronica della creazione del ticket e del numero corrispondente.

In caso di dichiarazione di un incidente, il Cliente comunica a OVH tutte le informazioni relative al problema riscontrato, per consentirle la corretta esecuzione della diagnostica.

ARTICOLO 4: CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il Cliente sottoscrive il Servizio online sul Sito Internet di OVH. La sottoscrizione necessita la registrazione da parte del Cliente di una modalità di pagamento, che verrà utilizzata per il saldo delle fatture emesse, in base alle condizioni previste nell'articolo 13 del presente Contratto.

Dal momento dell'attivazione del Servizio da parte di OVH, il Cliente può creare delle Istanze utilizzando la sua Interfaccia di Gestione e utilizzare i Servizi.

Nell'ambito del presente contratto, il Cliente è l'unico amministratore delle sue Istanze e OVH non interviene in nessun caso nella gestione delle Istanze del Cliente. Allo stesso modo, il



Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dei Container Object Storage, degli Spazi di Archiviazione degli altri Spazi di Archiviazione messi a sua disposizione.

OVH è incaricata dell'amministrazione dell'Infrastruttura (hardware, rete, Server Host, dischi) su cui sono configurate le Istanze e gli Spazi di Storage messi a disposizione del Cliente.

Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie a garantire un'amministrazione corretta delle risorse (Istanze, Container Object Storage, Spazi di Archiviazione e altri Spazi di Storage) messe a disposizione da OVH, e a effettuare un backup dei dati archiviati sulle suddette risorse. Il Cliente si impegna anche a prendere visione della documentazione messa a disposizione da OVH relativa al servizio OVH Public Cloud.

Il Cliente ha la possibilità di installare dei software sulle sue Istanze, sotto sua completa responsabilità. OVH non può essere ritenuta responsabile di un malfunzionamento delle Istanze del Cliente conseguente alle suddette installazioni.

Il Cliente si impegna a rispettare le condizioni di licenza e di utilizzo del sistema operativo con cui le sue Istanze sono state configurate da OVH, oltre che le condizioni di licenza e di utilizzo delle applicazioni, nel caso in cui siano state preinstallate da OVH sulle Istanze. OVH si riserva il diritto di modificare i suddetti sistemi operativi e applicazioni preinstallate, eseguendo tutti gli aggiornamenti e/o gli upgrade delle versioni che ritiene necessari. Qualora sia necessario aggiornare un sistema operativo o un'applicazione in uso da parte del Cliente, questo aggiornamento viene effettuato in accordo con il Cliente.

Allo stesso modo, il Cliente può eseguire operazioni di manutenzione e di aggiornamento dei Sistemi Operativi e delle applicazioni sopra citate sulle sue Istanze. In questo caso, il Cliente se ne assume la completa responsabilità, non potendo OVH essere ritenuta responsabile di operazioni (manutenzione, aggiornamenti, etc.) eseguiti in violazione delle condizioni di utilizzo e/o licenza applicabili, o di un malfunzionamento dell'Istanza conseguente alle operazioni eseguite dal Cliente.

Le condizioni di licenza e di utilizzo delle applicazioni e dei Sistemi Operativi sopra citati vengono comunicati al Cliente sia al momento del primo ordine dell'Istanza configurata con i suddetti sistemi e/o software preinstallati, che messi a sua disposizione sul Sito Internet di OVH o sul Sito dell'editor dei software.

OVH si riserva la possibilità di filtrare i dati in transito attraverso alcune porte giudicate sensibili per il buon mantenimento dell'Infrastruttura. Il Cliente riconosce e accetta che vengano apportate limitazioni al flusso di dati sulle porte UDP/ICMP.

Nel quadro del Servizio, il Cliente in qualunque momento ha la facoltà, attraverso l'Interfaccia di Gestione, di aumentare o ridurre il numero delle sue Istanze e il volume dei dati salvati sui suoi Spazi di Storage, oltre che di modificare la/le Istanza/e messe a sua disposizione per usufruire di una nuova configurazione. Queste modifiche avvengono in maniera asincrona in seguito a richiesta da parte del Cliente. Il Cliente invia la sua richiesta attraverso l'Interfaccia di Gestione o utilizzando l'API OVH.



Le operazioni di eliminazione e reinstallazione di Spazi di Storage (Container Object Storage, Spazi di Archiviazione, e altri) comportano la cancellazione automatica e irreversibile di tutti i dati e informazioni che vi sono salvati. Allo stesso modo, le operazioni di eliminazione e di reinstallazione di Istanze comportano la cancellazione automatica e irreversibile (a) dei sistemi operativi e delle applicazioni installati, e (b) di tutti i dati e informazioni salvati sugli Spazi di Storage Locali e Remoti associati alle Istanze eliminate o reinstallate. Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup, trasferimenti, Snapshot, etc.) che ritiene necessario effettuare prima dell'eliminazione o della reinstallazione delle sue Istanze e Spazi di Storage, per premunirsi contro la perdita delle sue informazioni, contenuti e dati.

OVH si riserva, altresì, la possibilità di limitare o eliminare alcune funzionalità dell'Istanza per garantire la sicurezza della propria Infrastruttura. In tali casi, OVH informerà preventivamente, nei limiti del possibile, il Cliente riguardo a eventuali limitazioni o blocchi.

Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio in modo corretto e in buona fede.

ARTICOLO 5: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI OVH

5.1. OVH si impegna ad utilizzare tutta la cura e la diligenza necessarie a fornire un servizio di qualità, conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

5.2. OVH, in particolare, si impegna a:

- Assicurare l'amministrazione dell'Infrastruttura OVH e dei Server Host.
- Mantenere in funzione il Server Host. In caso di malfunzionamento di quest'ultimo, OVH si impegna a sostituire il componente difettoso nel più breve tempo possibile, fatta eccezione per cause ad essa non imputabili, ai casi fortuiti e/o di forza maggiore, o in qualunque altro tipo di intervento che necessiti un'interruzione del Service più lunga del tempo abituale. In quest'ultimo caso, OVH ne informerà immediatamente il Cliente.
- Assicurare la disponibilità delle Istanze e dei Container Object Storage del Cliente in conformità alle disposizioni dell'articolo 11 delle presenti Condizioni. OVH si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per porre in essere un intervento tecnico teso a migliorarne il funzionamento.
- Intervenire nel più breve tempo possibile in caso di Incidente, su richiesta del Cliente e con riserva dei casi di Incidente conseguente a un utilizzo inappropriato del Servizio da parte del Cliente.
- Assicurare la manutenzione, al miglior livello possibile di qualità, dei propri strumenti conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

5.3. OVH non effettua nessun salvataggio specifico del contenuto e dei dati presenti sulle Istanze, Container Object Storage, Spazi di Archiviazione e altri Spazi di Storage del Cliente. I meccanismi di replica dei dati effettuati da OVH nel quadro dei suddetti Spazi di Storage (compresi Container Object Storage e Spazi di Archiviazione) non costituiscono in nessun caso per il Cliente una garanzia contro la perdita del suo contenuto e dei suoi dati.



ARTICOLO 6: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

6.1. Il Cliente agisce come entità indipendente e, conseguentemente, si assume qualunque rischio derivante dalla propria attività. Il Cliente è l'unico responsabile dei servizi e dei siti Internet caricati sulle Istanze e sugli Spazi di Storage messi a sua disposizione, così come del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro utilizzo e del loro aggiornamento e di tutti i file, con particolare riferimento ai file contenenti database di indirizzi. Il Cliente, ai sensi delle disposizioni dell'articolo 6-I-2 della legge francese sulla Fiducia nell'Economia Digitale del 21 giugno 2004, assume il ruolo di "hosting provider", nel senso che "assicura, anche a titolo gratuito, di mettere a disposizione del pubblico servizi di comunicazione per il pubblico online, lo storage di segni, testi scritti, immagini, suoni o messaggi di qualunque natura forniti dal destinatario di questi servizi".

OVH assicura soltanto l'accesso del Cliente al Servizio che gli permette di salvare e conservare i suoi dati e quelli dei suoi clienti.

OVH ricorda che è compito del Cliente prendere le misure tecniche necessarie alla conservazione dei log di connessione o qualsiasi dato che permetta l'identificazione di chiunque abbia contribuito alla creazione del contenuto totale o parziale dei servizi che il Cliente fornisce, in conformità alla legislazione in vigore, con particolare riferimento al decreto n° 2011-219 del 25 febbraio 2011 relativo alla conservazione e alla comunicazione dei dati che permettono di identificare qualunque individuo abbia contribuito alla creazione di un contenuto pubblicato online per i quali è prevista una conservazione di 12 mesi.

6.2. Il Cliente si impegna a rispettare i diritti di terzi, come i diritti della persona, i diritti d'autore, i diritti sui brevetti o sui marchi, i diritti sui database e altri diritti di proprietà intellettuale.

Il Cliente riconosce il divieto di utilizzare il Servizio per mettere a disposizione del pubblico, utilizzando i siti ospitati sulle sue Istanze, file o link ipertestuali che violino il diritto d'autore e/o i diritti di proprietà intellettuale, per l'installazione di servizi che abbiano l'obiettivo di permettere il download di grandi volumi di dati su piattaforme di hosting di file e di ricorrere alla tecnica di spamming o invio di messaggi di posta elettronica non desiderati sulla rete Internet, ai sensi dell'art. 130 del D. Lgs 196/2003. Il Cliente riconosce altresì il divieto di porre in essere qualsiasi operazione di intrusione o di tentativo di intrusione utilizzando l'Istanza (a titolo non esaustivo: scan delle porte, sniffing, spoofing...), così come qualunque attività o condotta scorretta come lo scambio di informazioni (Hitleap, Jingleing...), Black Hat SEO (Download, Reupload di video sulle piattaforme di video online...), Mining di monete elettroniche, utilizzo di Bot per videogame, etc...

Il Cliente si impegna ad acquisire tutte le licenze necessarie all'utilizzo di software di proprietà di terzi durante l'utilizzo del Servizio.

In questo caso, OVH si riserva il diritto di sospendere il Servizio senza preavviso e di rescindere immediatamente il Contratto, senza pregiudizio di diritto alle eventuali pretese risarcitorie di OVH.

A OVH non può essere imputata alcuna responsabilità, anche solidale, per le informazioni, file (con particolare riferimento a quelli contenenti database di indirizzi), dati e altri contenuti del Cliente, e per il loro utilizzo nel quadro del Servizio, con particolare riferimento alla trasmissione, diffusione agli Utenti, raccolta, utilizzo, aggiornamento, etc. OVH può solo



mettere in guardia il Cliente relativamente alle conseguenze giuridiche che potrebbero derivare da attività illecite realizzate su o a partire dal Servizio.

6.3. Il Cliente è responsabile dei problemi di funzionamento delle sue Istanze, dei suoi Container Object Storage e/o dei suoi Spazi di Archiviazione conseguenti a qualsiasi utilizzo, da parte dei propri dipendenti o altra persona a cui il Cliente abbia fornito la o le proprie password e i propri accessi (ad esempio chiavi di accesso SSH, Token OpenStack, etc...). Allo stesso modo, il Cliente è l'unico responsabile dello smarrimento della o delle proprie password e degli altri mezzi di accesso sopra citati.

6.4 Per mantenere il livello di sicurezza delle Istanze del Cliente e dell'insieme dei server presenti sulla propria Infrastruttura, OVH si riserva il diritto di esigere l'aggiornamento del Sistema Operativo delle Istanze e delle applicazioni preinstallate da OVH, per le quali sia stato rilevato un problema di sicurezza. Se l'aggiornamento del Sistema Operativo e delle suddette applicazioni non viene effettuato a seguito delle richieste di OVH, la stessa si riserva il diritto di interrompere la connessione delle Istanze alla rete.

Allo stesso modo, nel caso in cui OVH rilevi che un'Istanza, un Container Object Storage, uno Spazio di Archiviazione o altro Spazio di Storage del Cliente presenti un problema di sicurezza, provvederà a inviare un messaggio di posta elettronica al Cliente, richiedendo una procedura di reinstallazione o di cancellazione necessaria a mantenere l'integrità dei Servizi e dell'Infrastruttura. OVH si riserva il diritto di interrompere la connessione alla rete delle Istanze, Container Object Storage, Spazi di Archiviazione e degli altri Spazi di Storage in questione, in attesa della reinstallazione della sua Istanza da parte del Cliente. Le modifiche che consistono nel backup e nel trasferimento dei dati del sistema impattato verso un nuovo sistema devono essere effettuate dal Cliente sotto la sua completa responsabilità prima di avviare la procedura di reinstallazione e/o di eliminazione.

6.5. Il Cliente riconosce che, per ragioni di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (come IRC o la condivisione di file peer to peer) possono essere sottoposti a limitazioni a partire dal Servizio. I servizi di oscuramento (Proxy) e di cardsharing (CCCam o simili) sono vietati nell'utilizzo del Servizio.

6.6. I Servizi, e in particolare le tecnologie di "Cloud Computing" utilizzate da OVH per la gestione delle Istanze, dei Container Object Storage, degli Spazi di Archiviazione e degli altri Spazi di Storage del Cliente, non costituiscono una garanzia di continuità dei Servizi, né una garanzia di protezione e conservazione dei dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile, specialmente qualora ospiti contenuti e/o dati sensibili e/o necessari alla prosecuzione delle sue attività, del backup dei suoi dati, della realizzazione e gestione di un piano di continuità e/o di ripresa dell'attività e, più in generale, di tutte le misure tecniche e organizzative volte a permettere al Cliente di proseguire la propria attività nell'ipotesi in cui si verifichi un malfunzionamento importante dei Servizi che potrebbe impattare la continuità della propria attività e la disponibilità e integrità dei propri contenuti e dati.

6.7. È compito del Cliente acquisire qualsiasi licenza o diritto di utilizzo necessario a utilizzare i servizi della società OVH. In caso di inadempimento, OVH si riserva la facoltà di sospendere il Servizio senza preavviso.



6.8. OVH si riserva la possibilità di effettuare controlli in relazione al rispetto delle disposizioni di legge relativamente all'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, secondo quanto previsto nelle condizioni generali del servizio di OVH, di sospendere il Servizio senza preavviso, ove venga accertata la mancata osservanza delle condizioni particolari e generali di OVH e, più in generale, dell'insieme delle leggi e disposizioni in vigore, relative anche ai diritti di terzi.

ARTICOLO 7: MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE OVH

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

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

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

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

Non viene, altresì, effettuata alcuna operazione sui messaggi in uscita: OVH 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, tranne che i dati statistici.

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

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

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

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

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

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



ARTICOLO 8: MITIGAZIONE (PROTEZIONE DAGLI ATTACCHI DOS E DDOS)

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

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

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

In base alla natura dell'attacco e della sua complessità, OVH prende provvedimenti a vari livelli di protezione del traffico, per proteggere la propria infrastruttura ed il Servizio del Cliente.

La mitigazione viene attivata nel momento in cui l'attacco viene rilevato dagli strumenti OVH. Di conseguenza, fino al momento di attivazione della mitigazione, il Servizio viene attaccato in modo frontale, eventualità che può causare la mancata disponibilità e accessibilità del Servizio.

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

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

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

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

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



ARTICOLO 9: GEOLOCALIZZAZIONE

Al momento della creazione di un’Istanza, di un Container Object Storage o di uno Spazio di Archiviazione, il Cliente sceglie la loro localizzazione tra i datacenter disponibili.

Il Cliente riconosce e accetta che esso sia sottomesso alla legislazione del territorio sul quale sono installate le Infrastrutture e ove sono salvati i suoi dati.

Riconosce anche la facoltà di OVH di sospendere il Servizio nel momento in cui questo venga utilizzato per un’attività vietata nel luogo della localizzazione fisica degli strumenti forniti da OVH.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a controllare e a non utilizzare il Servizio violando la legislazione applicabile nel Paese in cui l’indirizzo IP viene dichiarato. Nell’ipotesi di un utilizzo del Servizio che violi le disposizioni di legge applicabili, OVH può essere costretta a procedere alla sospensione di qualsiasi indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

ARTICOLO 10: SNAPSHOT

OVH introduce una funzionalità che permette di realizzare copie “istantanee” o “Snapshot” dell’Istanza.

Attenzione: OVH ricorda al Cliente che uno Snapshot non costituisce un salvataggio permanente dei dati dell’Istanza, ma solo una copia “istantanea/fotografica” dell’Istanza. Di conseguenza, uno Snapshot non dispensa in nessun caso il Cliente dall’effettuare un backup dei suoi dati in conformità alle disposizioni dell’articolo 6 delle presenti Condizioni.

In caso di inosservanza, gli Snapshot hanno una durata illimitata e sono fatturati in base alle condizioni previste dal l’articolo 13 sotto riportato.

Il Cliente può richiedere il ripristino della sua Istanza a partire da qualsiasi Snapshot. In questo caso, i dati dell’Istanza vengono eliminati e vengono ripristinati i dati dello Snapshot selezionato.

ARTICOLO 11: GARANZIA DI LIVELLO DEL SERVIZIO (SLA)

11.1. OVH si impegna ad assicurare i seguenti livelli di servizio:

- (a) Istanze CLOUD:
Tasso di disponibilità mensile: 99,999%

- (b) Istanze VPS-CLOUD:
Tasso di disponibilità mensile: 99,99%

- (c) Istanze VPS-SSD:
Tasso di disponibilità mensile: 99,95%



(d) Container Object Storage:
Tasso di disponibilità mensile: 99,9%
Tasso di resilienza mensile dei dati: 100%

Per **“tasso di disponibilità mensile”**, si intende: il numero totale dei minuti del mese considerato, detraendo i minuti di indisponibilità del mese considerato, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in esame.

Per **“indisponibilità”**, si intende la perdita, per più di tre (3) minuti consecutivi, dell'accesso al Container Object Storage del Cliente o della connettività dell'Istanza attiva del Cliente. La perdita di connettività è constatata da OVH grazie a richieste di monitoring di tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). Il tempo di indisponibilità viene calcolato da OVH a partire dall'apertura del ticket incidente. Qualora, a causa di alcune configurazioni effettuate dal Cliente sulle sue Istanze, OVH non sia in grado di effettuare le suddette operazioni tecniche di monitoring che permettono di verificare la disponibilità dei Servizi, gli impegni di garanzia di cui sopra non saranno applicabili.

Per **“Resilienza”**, si intende la capacità di OVH di rimettere a disposizione del Cliente i dati che sono stati salvati nel Container Object Storage del Cliente prima di un incidente d'indisponibilità dovutamente dichiarato (vedere le condizioni seguenti). L'impegno di resilienza è applicabile esclusivamente al Servizio Object Storage, fatta eccezione per gli altri Spazi di Storage proposti da OVH nel quadro del Servizio OVH Public Cloud. L'impegno di Resilienza di OVH non costituisce in nessun caso una garanzia per il Cliente contro la perdita dei suoi contenuti e dei suoi dati. Il Cliente resta responsabile del backup dei propri dati e della gestione della continuità della propria attività, come previsto dall'articolo 6.6 di cui sopra.

Le suddette garanzie di livello del Servizio sono valide ad eccezione dei casi riportati di seguito e a condizione che il Cliente collabori con OVH per il ripristino del Servizio in caso di Indisponibilità.

In caso di indisponibilità, il Cliente dichiara l'incidente, e comunica a OVH tutte le informazioni utili alla diagnostica e all'intervento da parte di OVH. Il Cliente si impegna a restare disponibile per collaborare con OVH in caso di necessità, fornendo le informazioni aggiuntive richieste ed eseguendo tutti i test e le verifiche necessarie. In caso di necessità, il Cliente si impegna a fornire a OVH l'accesso alla sua Interfaccia di Gestione. Se il Cliente non è disponibile o non collabora con OVH, non potrà beneficiare della presente garanzia.

La presente garanzia non riguarda in nessun modo la disponibilità degli elementi che restano sotto il controllo del Cliente, come i software o le applicazioni installate e utilizzate dal Cliente sull'Istanza. In caso di modifica dell'Istanza conseguente a un Incidente, è compito del Cliente reinstallare o reinizializzare i propri software e applicazioni, e ripristinare i dati e le informazioni che vi erano salvate.

11.2. Se OVH rileva che un'Istanza o un Container Object Storage è disponibile e funzionante, OVH è dispensata dagli obblighi del presente SLA. Tuttavia, in questo caso OVH si impegna, su richiesta del Cliente, a fornire la propria assistenza per individuare l'origine dei problemi riscontrati.



Se OVH rileva una Indisponibilità, finalizza la diagnostica e realizza interventi volti a ristabilire la disponibilità in collaborazione con il Cliente.

11.3. Se il livello del servizio definito nel paragrafo 11.1. non viene soddisfatto, il Cliente può, con riserva dei casi elencati di seguito, richiedere l'erogazione delle seguenti tipologie di credito:

- Mancato rispetto del tasso di disponibilità:

Credito pari allo 0,5% dell'importo mensile pagato dal Cliente per il mese preso in esame per l'elemento (Istanza o Container Object Storage conteggiato in scatti di un (1) minuto di Indisponibilità (dopo il terzo (3) minuto consecutivo di mancato accesso o connettività), fino a un massimo corrispondente al 50% (cinquanta per cento) dell'importo mensile relativo alle Istanze e al 100% dell'importo mensile relativo ai Container Object Storage.

- Mancato rispetto del tasso di Resilienza dei dati (Container Object Storage):

Credito pari al 100% dell'importo mensile pagato dal Cliente per il mese preso in esame, relativo alla porzione del Container Object Storage su cui si è verificato il malfunzionamento.

I crediti vengono accreditati direttamente sul conto OVH del Cliente su semplice richiesta di quest'ultimo. La richiesta deve essere effettuata imperativamente dal Cliente nella sua Interfaccia di Gestione, non oltre il mese successivo a quello in cui l'indisponibilità è stata constatata da OVH. In caso contrario, il Cliente non potrà più ottenere i suddetti risarcimenti. I crediti dovranno essere consumati dal Cliente nel quadro del Servizio Public Cloud entro il mese solare successivo, a partire dal momento in cui sono stati accreditati sul Conto OVH del Cliente. In caso contrario, i crediti verranno persi e non potranno più essere utilizzati. I crediti non possono in nessun caso essere convertiti al Cliente in forma monetaria.

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

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

11.4. Il Cliente non potrà in nessun caso avvalersi del presente articolo e pretendere i crediti sopra citati in caso di indisponibilità o di mancata Resilienza che deriva totalmente o in parte (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di OVH come, a titolo di esempio non esaustivo, cause di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, problemi di connessione alla rete Internet o malfunzionamenti della rete Internet, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente (con particolare riferimento alle applicazioni in esecuzione sull'Istanza), (ii) del mancato rispetto da parte del Cliente dei suoi obblighi derivanti dal presente Contratto (con particolare riferimento a una mancata collaborazione nella risoluzione dell'incidente), (iii) di un utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a un utilizzo non corretto delle Istanze o dell'Interfaccia di Gestione, etc.), (iv) di una manutenzione pianificata (v) di un'interruzione dovuta alle condizioni previste all'articolo 6 del presente Contratto o (vi) a un'azione di hacking



o pirataggio informatico. In questo caso, e fatto salvo il punto (iv), OVH si riserva il diritto di addebitare l'intervento al Cliente se necessario a ristabilire la disponibilità. Questo aspetto è regolamentato da un preventivo sottomesso ad accettazione da parte del Cliente.

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

ARTICOLO 12: DURATA DEL CONTRATTO E DEL SERVIZIO

Il Contratto diventa effettivo dal momento della sottoscrizione del Servizio da parte del Cliente, e resta in vigore per una durata indeterminata. Può essere rescisso con le modalità descritte nelle condizioni generali del Servizio di OVH.

Il Cliente decide, in base alle sue necessità, di creare o eliminare totalmente o parzialmente il Servizio (in particolare Istanze, Container Object Storage e Spazi di Archiviazione), attraverso la sua Interfaccia di Gestione.

Non è prevista una durata minima di utilizzo. Tuttavia, ogni ora o mese iniziato, a seconda della modalità di fatturazione utilizzata, vengono fatturati e devono essere pagati integralmente, in base alle condizioni previste dall'articolo 13 del presente Contratto.

Tranne in caso di cancellazione effettuata su richiesta del Cliente attraverso l'Interfaccia di Gestione come previsto di seguito, le Istanze, Container Object Storage e Spazi di Archiviazione su cui sono salvati i dati del Cliente, restano disponibili anche successivamente alla fine del mese.

ARTICOLO 13: TARIFFE, METODI DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Le tariffe applicabili al Servizio sono disponibili sul sito <http://www.ovh.it>.

Le tariffe indicate non sono comprensive di IVA.

13.1. Istanze ed elementi associati

Il prezzo delle Istanze, e degli elementi ad esse associati (ad esempio Sistemi Operativi, Spazi di Storage), si basa sulla tariffazione scelta dal Cliente, e sulla durata per cui le Istanze e gli elementi associati vengono mantenuti a disposizione del Cliente.

Sono proposti due metodi di tariffazione:

- Oraria
- Forfettaria mensile

La tariffa forfettaria mensile permette di utilizzare un'Istanza (e gli eventuali elementi associati) per tutto il mese solare in cui è stata creata l'Istanza.

Se la creazione dell'Istanza avviene a mese già iniziato, la tariffa forfettaria mensile viene fatturata pro rata temporis, calcolando il numero di ore restanti a partire dalla creazione



dell'Istanza, fino alla fine del mese in corso (l'ora di creazione dell'Istanza viene contabilizzata come un'ora piena e intera).

Il Cliente dovrà effettuare il pagamento totale della tariffa forfettaria mensile (integrale o adattata pro rata temporis in base alle condizioni di cui sopra), anche nel caso in cui l'Istanza interessata venga eliminata prima della fine del mese solare considerato. Tutti gli elementi (Istanza e elementi associati) fatturati alla tariffa forfettaria mensile, e non eliminati, continuano a essere fatturati di mese in mese alla tariffa forfettaria mensile applicabile nei casi sopra citati.

Per quanto riguarda la tariffa oraria, ogni ora iniziata viene fatturata e deve essere pagata integralmente dal Cliente, anche nel caso in cui l'Istanza viene creata e/o cancellata prima dello scadere dell'ora.

Tutte le Istanze create (compresi gli elementi ad esse associati) vengono fatturate al Cliente in base alle condizioni del presente articolo, anche nel caso in cui non siano state utilizzate. Le Istanze (elementi associati compresi) si considerano creati dal momento in cui il Cliente li conferma nella sua Interfaccia di Gestione o tramite l'API. Dal momento in cui viene creata, l'Istanza viene visualizzata nell'Interfaccia di Gestione del Cliente. La messa a disposizione termina con la cancellazione dell'Istanza. Si precisa che un'Istanza disattivata ma non eliminata continua a essere fatturata. Lo stato dell'Istanza è visibile nell'Interfaccia di Gestione del Cliente.

13.2. Container Object Storage e Spazi di Archiviazione

Il costo dell'utilizzo dello Spazio di Storage distribuito (Container Object Storage, Spazi di Archiviazione e Spazi di Storage degli SNAPSHOT) è calcolato in base alla quantità di Spazio di Storage utilizzato, del tempo di utilizzo dello Spazio di Storage e del volume di traffico in entrata e in uscita.

Riguardo la messa a disposizione dello Spazio di Storage:

OVH propone una tariffa oraria per Giga Byte.

Il Giga Byte dello Spazio di Storage viene sempre fatturato integralmente, anche nel caso in cui non venga utilizzato interamente (Giga Byte arrotondati per eccesso).

Ogni ora in cui un Giga Byte di Spazio di Storage viene utilizzato viene fatturata e deve essere pagata per intero dal Cliente, anche se l'utilizzo del Giga Byte di Spazio di Storage inizia e/o finisce nel corso della fascia oraria.

Riguardo il traffico in entrata e in uscita dallo Spazio di Storage:

OVH propone una tariffa per Giga Byte di dati in entrata e in uscita. Per “*Giga Byte di dati in entrata*” si intende un Giga Byte di dati in entrata sullo Spazio di Storage di qualsiasi provenienza (proveniente da Internet e/o dalla rete OVH e/o da una rete privata terza, etc.). Per “*Giga Byte di dati in uscita*” si intende un Giga Byte di dati in uscita dallo Spazio di Storage verso qualunque destinazione (verso Internet e/o verso la rete OVH e/o verso una rete privata terza).



Tutto il traffico in entrata o in uscita generato da una richiesta viene fatturato, tranne in caso di errore HTTP. Le richieste, in sé, sono gratuite.

In deroga a quanto sopra, il traffico in entrata nei Container Object Storage non viene fatturato al Cliente.

La messa a disposizione dello Spazio di Storage “locale” (direttamente associato all’Istanza), così come il traffico in entrata o in uscita dal detto Spazio di Storage “locale”, sono compresi nel costo dell’Istanza.

13.3. Informazioni generali

Il Cliente effettua le richieste di creazione e cancellazione dall’Interfaccia di Gestione. In caso siano presenti diversi metodi di tariffazione, la tariffa applicabile è determinata dal Cliente nella sua Interfaccia di Gestione, al momento della creazione dell’elemento in questione (ad esempio la creazione dell’Istanza).

In caso di applicazione di una tariffa forfettaria mensile, il Servizio viene fatturato subito dopo la creazione dell’elemento in questione (Istanza ed elementi associati) da parte del Cliente.

Quando viene applicata una tariffa oraria o una tariffa in base al consumo, i Servizi vengono fatturati mensilmente all’inizio del mese solare successivo al mese di utilizzo, in base al consumo rilevato da OVH. OVH si riserva la possibilità di fatturare i Servizi Cliente prima della fine del mese civile in corso, se i Servizi consumati dal Cliente nel corso del mese preso in considerazione avrà raggiunto un importo totale significativo.

Il tempo di messa a disposizione viene calcolato da OVH sulla base dei dati disponibili sul suo sistema di controllo che faranno fede in caso di obiezione da parte del Cliente.

Gli addebiti vengono effettuati dopo tre (3) giorni dalla data di fatturazione, con prelievo automatico sul conto bancario, conto Paypal®, o dal Conto OVH del Cliente.

Il Cliente si impegna a far sì che sul conto bancario o sul mezzo di pagamento che utilizza sia sempre disponibile una somma sufficiente a coprire le fatture entro le scadenze stabilite.

Se OVH non è in grado di effettuare l’addebito utilizzando il mezzo di pagamento associato, inviterà, a mezzo posta elettronica, il Cliente a saldare nel più breve tempo possibile la fattura insoluta. In caso contrario, OVH sospenderà a pieno diritto il Servizio a causa del mancato pagamento.

ARTICOLO 14: RESCSSIONE, LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

14.1. Ciascuna parte può rescindere il presente Contratto a pieno diritto e senza incorrere in penali in casi di forza maggiore come descritto nelle Condizioni Generali OVH.



14.2. Negli altri casi, il Cliente è libero di recedere dal Contratto mediante l'invio di una comunicazione mediante lettera raccomandata A/R da recapitarsi a OVH S.r.l. – via Leopoldo Cicognara, 7 – 20129 Milano (MI).

14.3. Il mancato rispetto da parte del Cliente delle disposizioni di cui all'articolo 6 delle presenti condizioni particolari, con particolare riferimento a qualsiasi attività vietata a partire dai server OVH e/o qualsiasi contenuto espressamente vietato diffuso a partire dai server e/o suscettibile di generare una responsabilità civile e/o penale e/o suscettibile di costituire una potenziale violazione dei diritti di un terzo, autorizzerà di diritto OVH a risolvere senza preavviso il presente contratto, senza pregiudizio di eventuali pretese risarcitorie da parte di OVH stessa.

14.4. Alla cessazione di questo contratto, qualunque sia il motivo, le Istanze e i Container Object Storage del Cliente vengono eliminati insieme a tutti gli elementi associati e ai dati ivi salvati.

14.5. In qualsiasi caso, le misure di restrizione, limitazione o sospensione sono esercitate in base alla gravità e alla ricorrenza della o delle inadempienze. Queste ultime vengono calcolate in base alla natura delle violazioni riscontrate.

14.6. Il Cliente accetta in anticipo che OVH effettui una restrizione, limitazione o sospensione del Servizio offerto in caso di notifica di tali comportamenti da parte di un'autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, in conformità alla legge.

