

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO PUBLIC CLOUD OVHCLOUD

*Versione del 16/07/2020*

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.

### **ARTICOLO 1: OGGETTO**

Le presenti condizioni particolari, che integrano le condizioni generali di servizio di OVHcloud, hanno per oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche applicabili ai Servizi OVHcloud 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 OVHcloud consultabile sul Sito OVHcloud.

### **ARTICOLO 2: OBBLIGO DI MEZZI**

Nel quadro della fornitura del Servizio OVHcloud Public Cloud, OVHcloud 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 OVHcloud. 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 OVHcloud.

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

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

Per l’intera durata del contratto, OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud, il Cliente ha la possibilità di contattare il supporto OVHcloud dall’Interfaccia di Gestione, o utilizzando le coordinate presenti sul sito OVHcloud.

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 OVHcloud 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 OVHcloud. 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 OVHcloud, 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 OVHcloud 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.

OVHcloud 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 OVHcloud relativa al servizio OVHcloud Public Cloud.

Il Cliente ha la possibilità di installare dei software sulle sue Istanze, sotto sua completa responsabilità. OVHcloud 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 OVHcloud, oltre che le condizioni di licenza e di utilizzo delle applicazioni, nel caso in cui siano state preinstallate da OVHcloud sulle Istanze. OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud o sul Sito dell'editor dei software.

OVHcloud 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 OVHcloud.

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.

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

OVHcloud si riserva inoltre la possibilità di interrompere il Servizio del Cliente nel caso in cui quest'ultimo rappresenti un rischio comprovato per la stabilità e/o la sicurezza di sistemi, infrastrutture e ambienti di OVHcloud, dei Servizi e/o dei dati del Cliente.

Qualora il Cliente disponga di una rete privata OVHcloud (vRack), OVHcloud si riserva il diritto di sospendere l'Istanza del Cliente nel caso in cui quest'ultimo utilizzi più del 75% della capacità di collegamento della rete privata della suddetta Istanza per più di 72 minuti in un periodo di 24 ore.

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

## **ARTICOLO 5 : OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI OVHcloud**

5.1. OVHcloud 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. OVHcloud, in particolare, si impegna a:

- Assicurare l'amministrazione dell'Infrastruttura OVHcloud e dei Server Host.
- Mantenere in funzione il Server Host. In caso di malfunzionamento di quest'ultimo, OVHcloud 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, OVHcloud 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. OVHcloud 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. OVHcloud 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 OVHcloud 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".

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

OVHcloud 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, OVHcloud 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 OVHcloud.

A OVHcloud 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. OVHcloud 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, OVHcloud si riserva il diritto di esigere l'aggiornamento del Sistema Operativo delle Istanze e delle applicazioni preinstallate da OVHcloud, 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 OVHcloud, la stessa si riserva il diritto di interrompere la connessione delle Istanze alla rete.

Allo stesso modo, nel caso in cui OVHcloud 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. OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud. In caso di inadempimento, OVHcloud si riserva la facoltà di sospendere il Servizio senza preavviso.

6.8. OVHcloud 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 OVHcloud, di sospendere il Servizio senza preavviso, ove venga accertata la mancata osservanza delle condizioni particolari e generali di OVHcloud 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 OVHcloud**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Questa funzionalità consiste nell'analisi del traffico destinato al Servizio del Cliente che proviene dall'esterno della rete OVHcloud. Il traffico qualificato come illegittimo viene rifiutato a monte



dell'infrastruttura del Cliente, permettendo agli utenti legittimi di poter accedere alle applicazioni offerti dal Cliente, nonostante l'attacco informatico.

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

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

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

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

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

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

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

## **ARTICOLO 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 OVHcloud di sospendere il Servizio nel momento in cui questo venga utilizzato per un'attività vietata nel luogo della localizzazione fisica degli strumenti forniti da OVHcloud.

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, OVHcloud può essere costretta a procedere alla sospensione di qualsiasi indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

Ciascuno dei Datacenter in cui sono localizzate le Istanze che compongono un Progetto Public Cloud dispone di una quantità mensile inclusa di traffico pubblico in uscita che può essere consumata dalle suddette Istanze. Nella maggioranza dei Datacenter questa quantità è illimitata. Tuttavia, ove fosse limitata, qualsiasi consumo supplementare darà luogo a una fatturazione aggiuntiva. La lista dei Datacenter interessati, così come la quantità inclusa di traffico pubblico in uscita e le tariffe applicabili, sono indicate sul sito Internet di OVHcloud.

## **ARTICOLO 10 : SNAPSHOT**

OVHcloud introduce una funzionalità che permette di realizzare copie "istantanee" o "Snapshot" dell'Istanza.

Attenzione: OVHcloud 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. OVHcloud si impegna ad assicurare i seguenti livelli di servizio:

(a) Istanze General Purpose:  
Tasso di disponibilità mensile: 99,999%

(b) Istanze CPU:

Tasso di disponibilità mensile: 99,999%

(c) Istanze RAM:

Tasso di disponibilità mensile: 99,999%

(d) Istanze GPU:

Tasso di disponibilità mensile: 99,999%

(e) Istanze IOps:

Tasso di disponibilità mensile: 99,9%

(f) Istanze Sandbox:

Tasso di disponibilità mensile: 99,95%

(g) Container Object Storage:

Tasso di disponibilità mensile: 99,90%

Tasso di resilienza mensile dei dati: 100%

Per **“tasso di disponibilità mensile”**, si intende: il numero totale dei minuti del mese considerato, detrando 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 OVHcloud grazie a richieste di monitoring di tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). Il tempo di indisponibilità viene calcolato da OVHcloud a partire dall'apertura del ticket incidente. Qualora, a causa di alcune configurazioni effettuate dal Cliente sulle sue Istanze, OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud nel quadro del Servizio OVHcloud Public Cloud. L'impegno di Resilienza di OVHcloud 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 OVHcloud per il ripristino del Servizio in caso di Indisponibilità.

In caso di indisponibilità, il Cliente dichiara l'incidente, e comunica a OVHcloud tutte le informazioni utili alla diagnostica e all'intervento da parte di OVHcloud. Il Cliente si impegna a restare disponibile per collaborare con OVHcloud 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 OVHcloud l'accesso alla sua Interfaccia di Gestione. Se il Cliente non è disponibile o non collabora con OVHcloud, non potrà beneficiare della presente garanzia.

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, OVHcloud è dispensata dagli obblighi del presente SLA. Tuttavia, in questo caso OVHcloud si impegna, su richiesta del Cliente, a fornire la propria assistenza per individuare l'origine dei problemi riscontrati.

Se OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud. 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 OVHcloud 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 OVHcloud degli obblighi relativi alla garanzia di livello di servizio; a questo titolo, il Cliente rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta, reclamo e/o azione.

Qualora un 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 OVHcloud 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), OVHcloud 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 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 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 OVHcloud.

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:

OVHcloud 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:

OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud. OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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, OVHcloud sospenderà a pieno diritto il Servizio a causa del mancato pagamento.

## **ARTICOLO 14 : RESCISSIONE, LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

14.1 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 OVHcloud 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 OVHcloud a risolvere senza preavviso il presente contratto, senza pregiudizio di eventuali pretese risarcitorie da parte di OVHcloud stessa.

14.2 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.

14.3 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.





14.4 Il Cliente accetta in anticipo che OVHcloud 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.

## ALLEGATO 1 -CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO OVHcloud MANAGED KUBERNETES

### ARTICOLO 1 : DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nel quadro del Servizio, OVHcloud mette a disposizione del Cliente una soluzione basata sul sistema open source Kubernetes ospitato dal Cloud Native Computing Foundation, consentendo di orchestrare, tramite le API, le applicazioni containerizzate del Cliente e le risorse sottostanti (tra cui le istanze di calcolo e i dischi aggiuntivi) nel Cloud Public OVHcloud.

A questo titolo, il Cliente usufruisce di un cluster Kubernetes (d'ora in poi denominato il «Cluster») collegato a un progetto Public Cloud. Dopo aver associato il Cloud a un progetto, il Cliente può configurare il suddetto Cluster e aggiungervi/eliminare risorse (ad esempio i nodi di lavoro (Istanze), Volumi costanti (dischi aggiuntivi) o bilanciamenti di carico) tramite le API sviluppate e fornite da OVHcloud, oltre a orchestrare le proprie risorse attraverso le API standard Kubernetes.

Le risorse orchestrate nell'ambito del Servizio OVHcloud Managed Kubernetes (ad esempio le istanze Public Cloud, ecc.) rimangono soggette alle Condizioni di Servizio, in particolare le Condizioni Particolari ad esse applicabili.

### ARTICOLO 2 : CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

#### 2.1. Prerequisiti

Il Servizio, per poter essere utilizzato, deve essere associato a un «Progetto Public Cloud» OVHcloud del Cliente.

#### 2.2. Gestione e aggiornamento del Cluster

L'infrastruttura principale incaricata di gestire il Cluster (d'ora in poi denominata «Infrastructure Master») è dedicata al Cliente, ospitata, gestita e mantenuta in condizioni di funzionamento da OVHcloud. A questo titolo, la configurazione del Cluster effettuata dal Cliente viene salvata da OVHcloud sulla sua stessa infrastruttura, situata nella stessa zona di disponibilità del Cluster, nel quadro del Servizio. Tuttavia esso non costituisce affatto un salvataggio permanente della configurazione del Cliente. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria all'archiviazione della configurazione, tenendo conto dei pericoli legati alla sua attività e della relativa analisi dei rischi, soprattutto in caso di cessazione del Servizio, di interventi di manutenzione nonché di un upgrade di una versione o di eventuali aggiornamenti.

Nel quadro del Servizio, OVHcloud è responsabile dell'installazione e dell'aggiornamento degli elementi che compongono l'infrastruttura Master, nonché degli elementi relativi al software tra cui, in particolare, i sistemi operativi presenti sui nodi di lavoro «workers» del Cluster. Il Cliente è, a sua

volta, responsabile della gestione delle risorse orchestrate presso il suo Cluster ad eccezione dell'infrastruttura Master.

OVHcloud consiglia vivamente al Cliente di non interagire in maniera diretta, soprattutto attraverso la sua Interfaccia di Gestione o tramite le API Open Stack, con le risorse gestite nel quadro del Servizio Managed Kubernetes.

OVHcloud si riserva il diritto di sviluppare i sistemi operativi e le applicazioni da esso preinstallate, in particolare effettuando tutti gli aggiornamenti e/o l'upgrade delle versioni qualora necessarie. Nel caso in cui fosse necessario aggiornare un sistema operativo o un'applicazione in uso dal Cliente, tale aggiornamento verrà effettuato conformemente alla strategia di aggiornamento scelta dal Cliente nella configurazione del Servizio. OVHcloud declina ogni responsabilità al riguardo, qualora il Cliente abbia rifiutato gli aggiornamenti o bloccato l'accesso ai nodi da parte di OVHcloud.

Affinché il Servizio Managed Kubernetes possa orchestrare le risorse che compongono il Cluster del Cliente in base agli ordini definiti da quest'ultimo tramite le API, il Cliente accetta espressamente che il suddetto Servizio possa automaticamente aggiungere, rimuovere e/o modificare risorse e riconosce di essere debitore di qualsiasi somma legata all'utilizzo di tali risorse.

### **2.3. Localizzazione**

La localizzazione del Cluster è scelta dal Cliente al momento della sua creazione tra i datacenter disponibili .

### **ARTICOLO 3 : OBIETTIVI DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

Al fine di fornire un Servizio di qualità, OVHcloud si impegna a mantenere altamente disponibile l'infrastruttura Master in modo da raggiungere un tasso di disponibilità mensile del server API Kubernetes superiore o pari al 99,5 %.

Tuttavia, visto e considerato che il Service Managed Kubernetes è messo a disposizione del Cliente da OVHcloud a titolo gratuito, tale tasso di disponibilità mensile non sarà garantito e non potrà essere concessa al Cliente alcun tipo di riparazione in caso di mancato rispetto di quest'ultimo.

Le risorse orchestrate dal Service Managed Kubernetes, (e in particolare le Istanze che compongono i nodi di lavoro che ospitano i container del Cliente) sono a loro volta sottoposte agli obiettivi dei livelli di servizio definiti nelle Condizioni Particolari di Servizio ad esse applicabili.

## **ARTICOLO 1 : DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio Managed Private Registry consente al cliente di gestire banche d'immagini software compattate (le "Immagini") e di archiviare le suddette immagini software in modo organizzato e sicuro.

Il Cliente dispone, di default, di un Spazio d'archiviazione fornito nell'ambito del Servizio. Un'Interfaccia di gestione, nonché delle Applicazioni API, strumenti e software (i "Componenti") che consentono il trattamento dei Dati del Cliente (Docker Registry API, Harbor Core, Notary, ecc.) sono parimenti messi a disposizione di quest'ultimo.

Diversi modelli sono proposti nell'ambito del Servizio (S, M o L) dalle diverse caratteristiche, descritti sul sito Internet OVHcloud.

I Dati archiviati dal Cliente nell'ambito del Servizio vengono replicati, di default, nelle Aree d'archiviazione localizzate nella medesima regione di quella da quest'ultimo selezionata in sede di creazione del Managed Private Registry all'interno del proprio "Progetto pubblico cloud" OVHcloud.

## **ARTICOLO 2 : CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI**

### **2.1 Prerequisiti**

Ai fini dell'utilizzo del Servizio, quest'ultimo deve essere associato a un "Progetto pubblico cloud" OVHcloud del Cliente.

### **2.2 Premesse**

Il Servizio è soggetto alle Condizioni dei Servizi vigenti e, nella fattispecie, alle presenti Condizioni particolari, nonché alle Condizioni generali dei Servizi OVHcloud. Esso dovrà pertanto essere utilizzato conformemente alle suddette condizioni.

***Il Servizio Managed Private Registry è a disposizione di clienti professionali.*** A tal fine, il Servizio dovrà essere utilizzato dal Cliente esclusivamente per le finalità specifiche della propria azienda. L'utilizzo del Servizio nell'ambito dei registri pubblici, accessibili in libera lettura su Internet è da intendersi proibito, con il diritto riservato a OVHcloud di sospendere o rescindere il Servizio. In caso di utilizzo eccessivo di traffico un uscita dal Cliente, OVHcloud si riserva il diritto di sospendere il Servizio.

Nell'ambito del Servizio, OVHcloud garantisce il mantenimento in condizione operativa delle Infrastrutture fisiche e di rete sulle quali poggia detto Servizio, nonché l'aggiornamento dei Componenti messi a disposizione del Cliente. Quanto al resto, il Cliente è responsabile della gestione del proprio Servizio e, nella fattispecie, dei diritti associati all'utilizzo di quest'ultimo, nonché dell'implementazione di qualsivoglia misura necessaria atta a garantire la perennità dei propri dati e degli ulteriori Contenuti.

L'Interfaccia di gestione consente al Cliente di utilizzare il Servizio e, nella fattispecie, di gestire i propri Dati, di utilizzare gli strumenti e i software disponibili, di seguirne la fruizione e di trovare la cronologia della fruizione.

Per ciascuna categoria di modelli, un numero soglia di connessioni in uscita parallele è impostato in funzione del modello, come precisato sul sito OVHcloud.

### **2.3 Componenti**

Nell'ambito del Servizio, OVH mette a disposizione del Cliente diversi componenti di tipo Open Source o proprietari. Tutti i Componenti messi a disposizione del Cliente da parte di OVHcloud, nell'ambito dei Servizi, restano di esclusiva proprietà di OVHcloud o di terzi che abbiano concesso a quest'ultima il diritto di utilizzarli. OVHcloud conferisce al Cliente il diritto di utilizzare i suddetti Componenti messi esclusivamente a sua disposizione per le finalità della propria attività. Taluni componenti potranno essere accessibili solo a determinati modelli di Managed Private Registry, come indicato sul sito di OVHcloud.

Il Cliente dispone, nella fattispecie, di un Componente che gli permette di rilevare eventuali faglie di sicurezza (tramite l'uso dell'elenco faglie di sicurezza). OVHcloud non fornisce garanzia alcuna sull'utilizzo del presente Componente e la responsabilità della stessa non potrà essere invocata in caso di mancato rilevamento di una faglia di sicurezza da parte di detto Componente. Il ruolo di OVHcloud si limita a quello di avvisare il Cliente in caso di rilevamento di faglie di sicurezza, restando le azioni correttive da implementarsi di esclusiva responsabilità del Cliente stesso. Il componente è preconfigurato con una selezione di elenchi soggetti a licenza, conformemente a quanto precisato nella documentazione OVHcloud.

I Componenti messi a disposizione di OVHcloud nell'ambito dei Servizi devono essere utilizzati conformemente alle Condizioni dei Servizi vigenti, ivi incluso, ove applicabile, alle Condizioni di Prodotti Terzi.

### **2.4 Gestione e conservazione dei dati**

Il Cliente sarà responsabile, in via esclusiva, della gestione e supervisione dei propri dati. In nessun caso, la responsabilità di OVHcloud potrà essere invocata in caso di perdita o alterazione dei dati del Cliente.

OVHcloud si riserva la possibilità di raccogliere dei metadati associati all'utilizzo del Servizio, quali dati legati all'uso del CPU, della memoria, errori nei log, ecc.

## **2.5 Operazioni di manutenzione, aggiornamento e upgrade versione**

OVHcloud è responsabile delle operazioni di manutenzione delle infrastrutture fisiche sulle quali poggia il Servizio e dell'aggiornamento e upgrade di versione dei sistemi operativi e software messi a sua disposizione nell'ambito del Servizio, nonché della configurazione del suddetto Servizio.

## **2.6 Termine del Servizio**

Al termine del Servizio, indipendentemente dalla causa (scadenza, risoluzione, eliminazione, mancato rinnovo, ecc.), così come al termine della conservazione applicabile ai Dati del cliente, l'integralità dei Dati associati al Servizio sarà automaticamente eliminata in modo irreversibile. Competerà pertanto al Cliente, previamente al termine del Servizio o del periodo di conservazione dei Dati, salvare o trasferire detti Dati su un ulteriore sistema.

## **ARTICOLO 3 : DURATA DEI SERVIZI E CONDIZIONI FINANZIARIE**

Il Servizio viene fatturato secondo la modalità del pagamento a consumo (« *Pay as you go* »), conformemente alle summenzionate condizioni.

Qualsiasi ora (intesa come ora d'orologio) iniziata sarà fatturata nella sua integralità.

Il traffico in uscita consumato dal Cliente non è oggetto di fatturazione nell'ambito del Servizio.

## **ARTICOLO 4 : LIVELLI DEL SERVIZIO**

### **4.1 Obblighi relativi ai livelli del Servizio**

OVHcloud s'impegna a garantire i seguenti livelli del Servizio:

<b>Elementi</b>	<b>Obblighi relativi al livello del Servizio (SLA)</b>	<b>Risarcimenti</b>
Accessibilità ai componenti essenziali (API Docker Registry, Harbor Core & Notary)	Tasso mensile di disponibilità: Piano S: 99,90% Piano M: 99,95% Piano L: 99,95%	Accredito del 5% del costo mensile del Servizio per fascia iniziata di una (1) ora d'indisponibilità oltre l'SLA, entro un limite del 100% del suddetto costo mensile.

Accessibilità agli ulteriori componenti Harbor (Job Service, Clair, Harbor UI & API Harbor)	Tasso mensile di disponibilità: Piano M: 99,90% Piano L: 99,90%	Accredito del 5% del costo mensile del Servizio per fascia iniziata di una (1) ora d'indisponibilità oltre l'SLA, entro un limite del 100% del suddetto costo mensile.
Resilienza dei dati	Tasso di resilienza mensile dei dati: Piano S: 100% Piano M: 100% Piano L: 100%	Accredito pari al 100% dell'importo mensile corrisposto dal Cliente a titolo del mese in questione per la porzione del registro Docker interessata dal malfunzionamento.

Per **"tasso di disponibilità mensile"**, s'intende: il numero totale di minuti del mese in questione una volta detratto il numero di minuti d'Indisponibilità del mese in questione, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in questione.

Per **"Indisponibilità"**, s'intende una risposta a una chiamata (o call) http 200 in meno di trenta (30) secondi (fatta eccezione per il trasferimento (push/pull) d'immagine il cui tempo dipende dalla dimensione dell'immagine in questione), come misurato dalle sonde OVHcloud.

Per **"Resilienza"**, s'intende la capacità di OVHcloud di mettere nuovamente a disposizione del Cliente i dati che sono stati archiviati nel registro Docker del Cliente previamente a un incidente d'indisponibilità debitamente dichiarato (si vedano le condizioni sottostanti). L'obbligo di Resilienza di OVHcloud non rappresenta in alcun caso per il Cliente una garanzia rispetto all'eventuale perdita del proprio contenuto e dei propri dati. Il Cliente resta responsabile del salvataggio dei propri dati e della gestione della continuità della propria attività.

Gli importi saranno direttamente accreditati sul conto OVHcloud del Cliente dietro semplice richiesta di quest'ultimo. La richiesta del Cliente dovrà essere tassativamente inoltrato dallo stesso tramite la propria Interfaccia di gestione entro e non oltre il mese successivo a quello nel corso del quale è stata rilevata l'indisponibilità da parte di OVHcloud. In caso contrario, il Cliente non potrà ottenere i suddetti risarcimenti. Gli accrediti dovranno essere consumati dal Cliente entro il mese solare successivo alla data di accredito sul Conto OVHcloud del Cliente. In caso contrario, gli accrediti saranno da intendersi decaduti e non potranno più essere utilizzati. Gli accrediti non potranno in alcun caso essere rimborsati al Cliente in contanti.

Si conviene espressamente che i suddetti accrediti rappresentano per il cliente un risarcimento su base forfettaria del complesso dei pregiudizi sofferti a titolo d'inadempimento, da parte di OVHcloud, degli obblighi di cui al servizio in questione; il Cliente rinuncia pertanto, a tale titolo, a qualsivoglia richiesta, reclamo e/o istanza.

Laddove un qualsiasi evento comporti un inadempimento dei diversi obblighi dei livelli di Servizio, gli accrediti non saranno in ogni caso cumulativi. Si applicherà l'accredito più vantaggioso per il Cliente.

Il Cliente non potrà in alcun caso avvalersi del presente articolo e pretendere gli accrediti di cui sopra in caso d'indisponibilità o di mancata Resilienza causate, in tutto o in parte (i) da eventi o fattori al di fuori del controllo di OVHcloud quali, in via non limitativa, casi di forza maggiore, azioni di terzi, problemi di connessione alla rete Internet, malfunzionamento della rete Internet, malfunzionamento o utilizzo improprio di hardware o software sotto il controllo del Cliente (con particolare riferimento alle applicazioni eseguiti sull'Istanza), (ii) da un qualsivoglia inadempimento del Cliente rispetto ai propri obblighi nell'ambito del presente Contratto (nella fattispecie, mancanza di collaborazione in sede di risoluzione dell'incidente), (iii) da un utilizzo inadatto o improprio del Servizio da parte del Cliente (nella fattispecie, un improprio utilizzo delle Istanze o dell'Interfaccia di gestione, ecc), (iv) da una manutenzione pianificata, (v) da un'interruzione occorsa nell'ambito delle condizioni previste nelle Condizioni generali dei Servizi o (vi) da hacking o pirateria informatica. Nelle suddette ipotesi e fatto salvo il punto (iv), OVHcloud si riserverà il diritto di fatturare al cliente l'intervento eventualmente realizzato onde ripristinare la disponibilità. Quest'ultimo sarà oggetto di preventivo sottoposto a conferma da parte del Cliente.

Le cause dell'indisponibilità e, nella fattispecie, la constatazione dei casi d'esclusione di cui sopra, sono definite da OVHcloud con qualsivoglia mezzo e, nello specifico, sulla base degli elementi del sistema informatico di OVHcloud (quali di dati di connessione) i quali mezzi, per espresso accordo, saranno da intendersi legittimi.

#### **4.2 Obiettivi dei livelli di Servizio**

OVHcloud profonderà ogni sforzo onde gestire gli Incidenti entro le seguenti tempistiche:

<b>Elementi</b>	<b>Obiettivi</b>
Tempo di risposta medio degli API	4 secondi
Codice di stato medio dei registri un'ora dopo sviluppo di un Servizio dato	1% d'errore server
Codice di stato medio di Harbor un'ora dopo sviluppo di un Servizio dato	1% d'errore server

*(\*) Il rispetto degli obiettivi di livelli dei Servizi definiti sopra non è garantito.*



**ALLEGATO 3: CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO  
LOAD BALANCER**

**ARTICOLO 1 : DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Nel quadro della fornitura del Servizio, OVHcloud mette a disposizione del Cliente un ripartitore di carico (o “Ripartitore”) che consente di ripartire il carico tra i diversi servizi del Cliente, garantendo scalabilità dell’infrastruttura in caso di traffico elevato, tolleranza ai guasti e tempi di risposta ottimizzati.

Le diverse configurazioni e caratteristiche dei Ripartitori sono descritte e accessibili online sul Sito Internet di OVHcloud. Queste configurazioni e caratteristiche vengono aggiornate regolarmente. È compito del Cliente prendere visione di tali aggiornamenti, soprattutto prima di effettuare un nuovo ordine.

Le risorse orchestrate nell’ambito del Servizio (ad esempio le istanze Public Cloud, ecc.) rimangono soggette alle Condizioni di Servizio, in particolare le Condizioni Particolari ad esse applicabili.

**ARTICOLO 2 : CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**

2.1 Prerequisiti

Il Servizio, per poter essere utilizzato, deve essere associato a un «Progetto Public Cloud» OVHcloud del Cliente.

2.2 Configurazione e manutenzione

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

OVHcloud si incarica dell’amministrazione e del mantenimento in condizioni operative dell’Infrastruttura su cui si basa il Ripartitore del Cliente e si riserva il diritto di apportare modifiche al Servizio al fine di preservarne la Sicurezza e garantirne il suo buon funzionamento. OVHcloud si riserva inoltre la possibilità di effettuare interventi di manutenzione nonché di un upgrade di una versione o di eventuali aggiornamenti. OVHcloud comunicherà al Cliente qualsiasi operazione di manutenzione programmata tramite l’interfaccia prevista a tal fine.

OVHcloud non si impegna in alcun modo a effettuare qualsiasi salvataggio di configurazione del Ripartitore del Cliente. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria all’archiviazione della configurazione, tenendo conto dei pericoli legati alla

sua attività e della relativa analisi dei rischi, soprattutto in caso di cessazione del Servizio, di interventi di manutenzione nonché di un upgrade di una versione o di eventuali aggiornamenti.

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

### ARTICOLO 3 : DURATA DEI SERVIZI E CONDIZIONI FINANZIARIE

Il Servizio è addebitato secondo la modalità di pagamento su richiesta (“Pay as you go”), nelle condizioni citate in precedenza. Qualsiasi ora (intesa come ora d'orologio) iniziata sarà fatturata nella sua integralità. Il traffico in uscita consumato dal Cliente non è oggetto di fatturazione nell'ambito del Servizio.

### ARTICOLO 4 : LIVELLI DEL SERVIZIO

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

Gli obblighi di OVH:	Risarcimenti:
Tasso mensile di disponibilità:	Credito pari al 5% dell'importo mensile del Ripartitore non disponibile, per fascia iniziata di una (1) ora d'indisponibilità oltre l'SLA, entro un limite del 30% del suddetto costo mensile.
Garanzia di Tempo di Ripristino*	Credito pari al 5 % del costo mensile del Ripartitore non disponibile per fascia iniziata di una (1) ora d'indisponibilità oltre l'SLA, entro un limite del 30% del suddetto costo mensile.

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

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

Gli obblighi di livello di Servizio di cui sopra sono assunti fatto salvo per i casi di esclusione elencati qui di seguito:

Se OVHcloud rileva che il Ripartitore è disponibile e funzionante, è dispensata dagli obblighi del presente SLA.

Se OVHcloud rileva una Indisponibilità, finalizza la diagnostica e realizza interventi volti a ristabilire la disponibilità.

Per il calcolo dei rimborsi, il tempo di indisponibilità del servizio viene conteggiato a partire dall'apertura del ticket incidente fino alla conferma di risoluzione da parte di OVH.

I crediti vengono assegnati automaticamente sul conto OVHcloud del Cliente e dovranno essere consumati dal Cliente nel quadro del Servizio Load Balancer entro il mese solare successivo, a partire dal momento in cui sono stati accreditati sul Conto OVHcloud 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 un indennizzo forfettario dell'insieme dei pregiudizi risultanti dal mancato rispetto da parte di OVHcloud degli obblighi relativi alla garanzia di livello di servizio; a questo titolo, il Cliente rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta, reclamo e/o azione.

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

Il Cliente non potrà in nessun caso avvalersi del presente articolo e pretendere i crediti sopra citati in caso di indisponibilità che deriva totalmente o in parte (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di OVHcloud, come a titolo di esempio non esaustivo, casi di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente (con particolare riferimento alle operazioni eseguite 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 una cattiva configurazione o utilizzo del Ripartitore o dell'Interfaccia di Gestione, ecc.), (iv) di una manutenzione pianificata, (v) di un'interruzione dovuta alle condizioni previste nell'articolo 6 delle Condizioni Generali di Servizio o (vi) a un hacking o pirataggio informatico o (vii) al malfunzionamento o indisponibilità del/dei Servizi correlati al Ripartitore di carico. In questo caso, e fatto salvo il punto (iv), OVHcloud si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'intervento se necessario a ristabilire la disponibilità. Questo aspetto è regolamentato da un preventivo sottoposto ad accettazione da parte del Cliente.

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

## **ARTICOLO 1: OGGETTO - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Le presenti Condizioni Particolari hanno per oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche secondo le quali OVHcloud si impegna a fornire il Servizio Data Processing descritto qui di seguito (d'ora in poi il "Servizio").

Il Servizio consente al Cliente di avviare l'esecuzione delle attività (di seguito il "Job") tramite API o la relativa Interfaccia di Gestione, mettendo a disposizione del Cliente una soluzione basata su vari software di terze parti (come, ad esempio, Apache Spark).

In tal senso, per ciascun Job lanciato, il Cliente usufruisce di un cluster (d'ora in poi il "Cluster") associato a un progetto Public Cloud. Ciascun Cluster dispone di risorse proprie allocate (come, ad esempio, core e memoria). Ciascun Job viene pilotato da un nodo master (*driver*) che distribuisce le attività ai nodi di calcolo (*executor*). Il Cliente sceglie il numero di nodi di calcolo e la relativa configurazione, le cui tariffe sono indicate nell'Interfaccia di Gestione.

Le risorse orchestrate nell'ambito del Servizio (ad esempio le istanze Public Cloud, Stockage Object, ecc.) rimangono soggette alle Condizioni di Servizio, in particolare le Condizioni Particolari ad esse applicabili.

## **ARTICOLO 2: CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**

### **2.1. Prerequisiti**

Il Servizio, per poter essere utilizzato, deve essere associato a un «Progetto Public Cloud» OVHcloud del Cliente.

Il Servizio è soggetto alle Condizioni di Servizio in vigore, in particolare alle presenti Condizioni Particolari e alle Condizioni Generali di Servizio. Il Servizio deve essere utilizzato nel rispetto delle suddette condizioni. Le presenti Condizioni Particolari prevarranno sulle Condizioni Generali di Servizio in caso di contraddizione fra questi due documenti.

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

## **2.2. Gestione e aggiornamenti del Cluster**

Il Cluster è dedicato al Cliente, ospitato, gestito e mantenuto in condizioni di funzionamento da OVHcloud per tutta la durata del Job. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria all'archiviazione della configurazione, tenendo conto dei pericoli legati alla sua attività e della relativa analisi dei rischi, soprattutto in caso di cessazione del Servizio, di interventi di manutenzione nonché di un upgrade di una versione o di eventuali aggiornamenti.

Nel quadro del Servizio, OVHcloud mette a disposizione del Cliente i Cluster e si impegna a mantenerli in condizioni operative. Il Cliente è, a sua volta, responsabile del dimensionamento delle infrastrutture, del codice necessario all'esecuzione dei Job, dei dati utilizzati e della loro protezione.

OVHcloud si riserva il diritto di sviluppare i sistemi operativi e le applicazioni da esso preinstallate, in particolare effettuando tutti gli aggiornamenti e/o l'upgrade delle versioni qualora necessarie. Nel caso in cui fosse necessario aggiornare un sistema operativo o un'applicazione in uso dal Cliente, tale aggiornamento verrà effettuato conformemente alla strategia di aggiornamento scelta dal Cliente nella configurazione del Servizio. OVHcloud declina ogni responsabilità al riguardo, qualora il Cliente abbia rifiutato gli aggiornamenti.

Affinché il Servizio possa orchestrare le risorse che compongono il Cluster del Cliente in base agli ordini definiti da quest'ultimo tramite le API o l'Interfaccia di Gestione, il Cliente accetta espressamente che il suddetto Servizio possa automaticamente aggiungere, rimuovere e/o modificare risorse e riconosce di essere debitore di qualsiasi somma legata all'utilizzo di tali risorse.

## **2.3. Localizzazione**

La localizzazione del Cluster è scelta dal Cliente al momento della sua creazione tra i Datacenter disponibili.

## **2.4. Gestione e conservazione dei Dati**

Il Cliente è l'unico responsabile della gestione e del monitoraggio dei propri dati. OVHcloud declina ogni responsabilità in caso di perdita e/o alterazione dei dati del Cliente, oppure in caso di malfunzionamento del Servizio dovuto a un utilizzo improprio dello stesso da parte del Cliente (come, ad esempio, l'indicazione di un codice errato da parte del Cliente). Allo stesso modo, OVHcloud declina qualsiasi responsabilità riguardo al contenuto di informazioni, testi, immagini, dati, accessibili, condivisi o scaricati dal Cliente nell'ambito del Servizio.

OVHcloud si riserva il diritto di raccogliere i metadati relativi all'utilizzo del Servizio, tra cui i dati relativi all'utilizzo della CPU, della memoria, errori nei log, ecc.

## **2.5. Operazioni di manutenzione, aggiornamenti e upgrade di versione**

OVHcloud è responsabile delle operazioni di manutenzione delle infrastrutture fisiche su cui si basa il Servizio e di aggiornamento e/o upgrade di versione di sistemi operativi e applicazioni messi a disposizione nel quadro del Servizio, così come la configurazione del Servizio.

## **2.6 Termine del Servizio**

Il Cliente è responsabile del monitoraggio dei Job e della cancellazione del Servizio, quando necessario.

Al completamento del Job, a prescindere dalla causa (mediante codice, scadenza, cancellazione, rimozione, mancato rinnovo, ecc.), così come al termine della durata di conservazione applicabile ai Dati del Cliente, OVHcloud provvederà a eliminare le risorse utilizzate per il Cluster. Tuttavia, è compito del Cliente eliminare le risorse utilizzate collateralmente, come gli Object Storage Containers, che consentono di archiviare i file log.

## **ARTICOLO 3: DURATA DEI SERVIZI E CONDIZIONI FINANZIARIE**

Il Servizio è addebitato secondo la modalità di pagamento su richiesta (“Pay as you go”), nelle condizioni citate in precedenza.

Qualsiasi ora (intesa come ora d'orologio) iniziata sarà fatturata nella sua integralità. I minuti vengono conteggiati dal momento del lancio di un Job fino al suo completamento. Se un Job viene lanciato, ma non giunge al completamento per un motivo qualsiasi (ad esempio a causa di dati non accessibili o di un codice non compatibile) il Servizio verrà addebitato.

## **ARTICOLO 4: GARANZIA DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

### **4.1 Descrizione**

In caso di Inadempimento di un Job nel quadro del Servizio, il Cliente potrà ottenere un credito pari al 100% dell'importo pagato dal Cliente per la parte del Servizio interessato per il mese considerato, per un massimo di cinque (5) ore per ogni Job.

Per “**Inadempimento di un Job**” si intende il caso in cui un Job non sia potuto giungere al suo completamento a causa di una perdita di connettività sulle risorse assegnate al Cluster del Cliente nel quadro della fornitura del Servizio. La perdita di connettività viene rilevata da OVHcloud, soprattutto attraverso l'implementazione di richieste di monitoring di tipo ARP PING (Address Resolution Protocol).

Tutti gli altri servizi utilizzati dal Servizio (in particolare l'Object Storage) sono a loro volta, sottoposti agli obblighi relativi al livello del servizio definiti nelle Condizioni Particolari di Servizio ad essi applicabili.

#### **4.2 Ottenimento del credito**

Per ricevere il credito di cui sopra, il Cliente ha l'obbligo di informare il Supporto OVHcloud entro trenta (30) giorni dal verificarsi dell'Inadempimento di un Job constatato dal Cliente. Il Cliente comunica a OVHcloud tutte le informazioni utili alla diagnostica. Se OVHcloud rileva che l'Inadempimento di un Job non si è verificato, OVHcloud è dispensata dagli obblighi ai sensi del presente articolo.

Il credito deve essere consumato dal Cliente nel quadro di un Servizio Public Cloud entro il mese successivo a partire dal momento in cui è stato accreditato 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. Si informa il Cliente che per usufruire del credito, deve aver provveduto al saldo di tutte le fatture pendenti emesse per i Servizi.

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

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

#### **4.3. Eccezioni**

Il Cliente non potrà in nessun caso avvalersi del presente articolo e pretendere i crediti sopra citati in caso di Inadempimento di un Job che deriva totalmente o in parte (i) da cause o fattori indipendenti dal controllo di OVHcloud, come a titolo di esempio non esaustivo, casi di forza maggiore o derivanti da un soggetto terzo, problemi di connessione Internet, malfunzionamento della rete Internet, malfunzionamento o utilizzo improprio dei materiali o dei software sotto la responsabilità del Cliente (con particolare riferimento alle operazioni eseguite sulle risorse), (ii) del mancato rispetto da parte del Cliente dei suoi obblighi derivanti dalle Condizioni Generali e/o dalle presenti Condizioni Particolari (con particolare riferimento a una mancata collaborazione nella risoluzione dell'incidente), (iii) di un utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente (con particolare riferimento a una cattiva configurazione o utilizzo delle Istanze o dell'Interfaccia di Gestione, ecc.), (iv) di una manutenzione pianificata, (v) di un'interruzione dovuta alle condizioni previste nelle Condizioni Generali di Servizio o (vi) a un hacking o pirataggio informatico.



Le cause dell'Inadempimento di un Job 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.



## ALLEGATO 5: CONDIZIONI PARTICOLARI - ML SERVING

### ARTICOLO 1: OGGETTO - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le presenti Condizioni Particolari hanno lo scopo di definire le condizioni tecniche e finanziarie secondo le quali OVHcloud si impegna a fornire il servizio ML Serving, indicato di seguito come il "Servizio".

Il Servizio consente al Cliente di implementare modelli di machine learning ovvero di apprendimento automatico (indicato di seguito come il(i) "Modello(i)") utilizzando un'applicazione API o la sua Interfaccia di Gestione. Tali modelli possono essere forniti da OVHcloud o forniti dal Cliente.

Ciascuno dei modelli distribuiti è accessibile e consultabile utilizzando le API HTTP.

Pertanto, ogni Modello lanciato dal Cliente è distribuito su uno o più nodi di calcolo (indicato di seguito come "Risorse") interconnesso con un progetto Public Cloud. Ogni nodo di calcolo dispone di risorse proprie allocate (come ad esempio i core e la memoria). Il Cliente sceglie il numero di nodi di calcolo desiderato e la loro configurazione, le tariffe sono indicate nella sua Interfaccia di Gestione.

Il Servizio prevede anche una funzionalità di scalabilità automatica delle risorse allocate: il Cliente indica il numero minimo e massimo di nodi di calcolo desiderati e il Servizio ne modula il numero in funzione del carico di calcolo.

Le Risorse ordinate nell'ambito del Servizio (come l'Object Storage, il Private Registry, ecc.) restano soggette alle Condizioni di Servizio, segnatamente alle Condizioni Particolari ad esse applicabili.

### ARTICOLO 2: TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

#### **2.1. Prerequisito**

Per usufruire del Servizio, è necessario che questo sia associato a un "Progetto Public Cloud" OVHcloud del Cliente.

Nel caso in cui il Cliente fornisca il proprio Modello, egli è informato che, per poter utilizzare il Servizio, deve prima inserire il proprio Modello su un Container Object Storage.

Il Servizio è soggetto alle Condizioni di Servizio vigenti, in particolare alle presenti Condizioni Particolari e alle Condizioni Generali di Servizio. Deve essere utilizzato conformemente a tali

condizioni. Le presenti Condizioni Particolari prevarranno sulle Condizioni Generali di Servizio qualora dovesse emergere una contraddizione tra questi due documenti.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo riservato ai Servizi e, in particolare, della gestione delle chiavi che gli consentono di gestire le sue autorizzazioni e l'accesso al Servizio, dell'utilizzo delle Applicazioni API, dei software e degli strumenti messi a sua disposizione da OVH, dell'amministrazione delle sottoscrizioni e della gestione dei dati che utilizza nell'ambito dei Servizi. Il Cliente deve possedere le necessarie competenze e conoscenze tecniche e familiarizzare con le caratteristiche dei Servizi prima di utilizzarli.

## **2.2 Applicazioni API, strumenti e software**

Le Applicazioni API, gli strumenti e il software messi a disposizione da OVHcloud come parte integrante del Servizio devono essere utilizzati conformemente ai Termini e condizioni di Servizio applicabili, compresi, laddove necessari, i Termini e Condizioni di Prodotti di Terze Parti comunicate da OVHcloud.

Il Cliente si impegna a utilizzare esclusivamente le ultime versioni disponibili delle applicazioni API, degli strumenti e del software messi a disposizione da OVHcloud.

I Servizi possono essere utilizzati e interconnessi con elementi quali software, sistemi, oggetti connessi, ecc. non forniti da OVHcloud. Il Cliente è responsabile dell'acquisizione di tutti i diritti necessari per l'utilizzo di tali elementi e versa le royalties corrispondenti direttamente alle terze parti aventi diritto.

## **2.3. Gestione e aggiornamenti del Servizio**

Le Risorse sono destinate al Cliente, ospitate, gestite e mantenute in condizioni operative da OVHcloud, per tutta la durata dell'implementazione del Modello. Spetta al Cliente eseguire, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria a preservarne la configurazione, tenendo conto del livello di criticità del Servizio sull'attività del Cliente e della sua analisi dei rischi, in particolare nel caso di interruzione del Servizio stesso o di operazioni di manutenzione, upgrade o aggiornamento della versione.

Nell'ambito del Servizio, OVHcloud ha il compito di mettere a disposizione le Risorse e di mantenerle in condizioni operative nei limiti degli Impegni di Livello di Servizio descritti di seguito. Il Cliente è responsabile del dimensionamento delle infrastrutture, dei propri Modelli, dei dati utilizzati e della loro sicurezza.

OVHcloud si riserva il diritto di introdurre modifiche ai Modelli offerti da OVHcloud, inclusi eventuali aggiornamenti e/o upgrade ritenuti necessari. Qualora sia indispensabile aggiornare un sistema operativo, un Modello o un'applicazione in uso presso il Cliente, tale aggiornamento viene effettuato secondo la strategia di aggiornamento scelta dal Cliente nella configurazione del Servizio. OVHcloud non può essere ritenuta responsabile a questo proposito se il Cliente ha declinato gli aggiornamenti.

Affinché il Servizio possa orchestrare le Risorse assegnate ai Modelli del Cliente secondo gli ordini definiti dal Cliente tramite API o la sua Interfaccia di Gestione, il Cliente accetta espressamente che il suddetto Servizio possa aggiungere, cancellare e/o modificare le Risorse manualmente o automaticamente, e riconosce di essere responsabile per tutti gli importi relativi all'utilizzo di tali Risorse.

### **2.3. Localizzazione**

La localizzazione delle risorse del(i) Modello(i) è selezionata dal Cliente al momento della sua elaborazione presso i Data Center disponibili.

### **2.4 Gestione e conservazione dei dati**

Il Cliente è l'unico responsabile della gestione e della supervisione dei suoi dati. OVHcloud non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi eventuale perdita o alterazione dei dati del Cliente o per qualsiasi malfunzionamento del Servizio derivante da un uso improprio dello stesso da parte del Cliente (come ad esempio la fornitura da parte del Cliente di un Modello errato). OVHcloud declina altresì qualsivoglia responsabilità per il contenuto di qualsiasi informazione, testo, immagine, dato, accessibilità, condiviso o caricato dal Cliente nell'ambito del Servizio.

OVHcloud non effettua alcun backup specifico dei dati memorizzati nell'ambito del Servizio. L'impegno di OVHcloud è limitato a garantire la disponibilità degli strumenti di utilizzazione. Di conseguenza, è responsabilità del Cliente adottare tutte le misure necessarie per effettuare il backup dei propri dati al fine di poterli ripristinare in caso di perdita o deterioramento nell'ambito del Servizio.

OVHcloud si riserva il diritto di raccogliere metadati relativi all'utilizzo del Servizio, quali ad esempio dati relativi all'utilizzo della CPU, memoria, errori di registro, ecc.

### **2.5 Operazioni di manutenzione, aggiornamento e rilascio dell'upgrade**

OVHcloud è responsabile della manutenzione dell'infrastruttura fisica su cui si basa il Servizio, nonché dell'aggiornamento e del rilascio dell'upgrade dei sistemi operativi e dei software messi a disposizione nell'ambito del Servizio, oltre che della configurazione dello stesso.

### **2.6 Cessazione del servizio**

Il Cliente è responsabile del monitoraggio del(i) Modello(i) e di effettuare la cessazione del Servizio quando necessario.

Alla conclusione del Modello per qualsivoglia motivo (tramite codice, scadenza, risoluzione, cancellazione, mancato rinnovo, ecc.), così come al termine del periodo di conservazione dei Dati del Cliente, OVHcloud cancellerà le risorse utilizzate per il Modello. Tuttavia, è responsabilità del

Cliente cancellare le risorse utilizzate collegialmente, come ad esempio i container Object Storage e Private Registry, utilizzati per archiviare i file template e container.

### ARTICOLO 3: DURATA DEI SERVIZI E CONDIZIONI FINANZIARIE

Il Servizio viene fatturato secondo il principio del "Pay as you go" ("*pagato nel momento in cui viene utilizzato*"), secondo i termini e le condizioni precedentemente esposte.

Ogni minuto (inteso come minuto di orologio) iniziato viene fatturato e deve essere pagato per intero. I minuti sono conteggiati dal momento in cui un Modello viene lanciato fino alla sua conclusione. Se un Modello viene implementato ma tale implementazione non è efficace per qualsiasi motivo, come ad esempio dati inaccessibili o codice incompatibile, il Servizio sarà addebitato al Cliente.

Oltre al costo delle Risorse, alcuni Modelli offerti da OVHcloud e da partner di terze parti possono comportare un costo aggiuntivo, indicato nell'Interfaccia di Gestione durante l'implementazione.

### ARTICOLO 4: ACCORDI SUL LIVELLO DI SERVIZIO

OVHcloud si impegna ad assicurare i seguenti livelli di Servizio:

Elementi	Accordi sui livelli di servizio (SLA)	Crediti
Nodi di calcolo	Tasso di disponibilità mensile: ML1: 99,999%	Accredito del 5% del costo mensile del Servizio per ogni blocco iniziato di una (1) ora di indisponibilità eccedente lo SLA, fino ad un limite massimo del 100% del suddetto costo mensile del Servizio.

Per "**tasso di disponibilità mensile**" si intende: il numero totale di minuti del mese preso in considerazione fatta deduzione del numero di minuti di Indisponibilità del mese interessato, il tutto diviso per il numero totale di minuti del mese preso in considerazione.

Per "**indisponibilità**" si intende: una risposta ad una chiamata http 200 entro trenta (30) secondi, misurata dalle sonde OVHcloud, escluso il ritardo intrinseco del Modello dispiegato (inferenza).

I crediti sono versati direttamente sul conto OVH del Cliente su richiesta di quest'ultimo. La richiesta del Cliente deve essere presentata dallo stesso nella sua Interfaccia di Gestione entro e non oltre il mese successivo a quello in cui l'indisponibilità è stata riscontrata da OVHcloud. Diversamente, il Cliente non potrà più ottenere il summenzionato risarcimento. I crediti devono essere utilizzati dal Cliente entro un mese a partire dal momento in cui vengono versati sul Conto OVH dello stesso.

Diversamente i crediti andranno persi e non potranno più essere utilizzati. I crediti non potranno, in nessun caso, essere rimborsati in contanti al Cliente.

Si conviene espressamente che i crediti di cui sopra costituiscono per il Cliente un indennizzo forfettario di tutti i pregiudizi risultanti dal mancato rispetto da parte di OVHcloud degli impegni di servizio in causa; il Cliente rinuncia a questo titolo, a ogni altra richiesta, reclamo e/o azione.

Se un evento comporta il mancato rispetto di diversi accordi sui livelli di Servizio, i crediti non possono essere cumulati. Viene applicato il credito maggiormente favorevole per il Cliente.

Il Cliente non potrà in alcun caso avvalersi del presente articolo e pretendere i crediti di cui sopra in caso d'indisponibilità risultante in tutto o in parte (i) da eventi o fattori che sfuggono al controllo di OVHcloud tra cui, e non limitatamente: caso di forza maggiore, fatto di terze parti, problema di connessione alla rete Internet, malfunzionamento della rete Internet, malfunzionamento o cattivo utilizzo di hardware o software sotto il controllo del Cliente (in particolare le applicazioni eseguite sull'Istanza), (ii) da una mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi messi a suo carico nel quadro del presente Contratto (in particolare una mancata collaborazione alla risoluzione dell'incidente), (iii) da un cattivo utilizzo o da un utilizzo inappropriato del Servizio da parte del Cliente (in particolare cattivo utilizzo delle Istanze o dell'Interfaccia di Gestione, ecc.), (iv) da una manutenzione pianificata, (v) da un'interruzione sopraggiunta nelle condizioni previste nell'articolo Condizioni Generali di Servizio del presente documento oppure (vi) da un hacking o da un atto di pirateria informatica. In tali ipotesi, e con riserva del punto (iv), OVHcloud si riserva il diritto di fatturare al Cliente l'intervento eventualmente realizzato per ristabilire la disponibilità. Tale intervento sarà oggetto di un preventivo sottoposto a convalida del Cliente.

Le cause di indisponibilità, e in particolare la constatazione dei casi di esclusione definiti in precedenza, sono stabiliti da OVHcloud mediante tutti i mezzi, e in particolare sulla base degli elementi del sistema informativo di OVHcloud (quali i dati di connessione) che, in seguito ad accordo espresso, saranno ammissibili.