

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI CLOUD

### 1. DI CHE SI TRATTA?

Le presenti Condizioni Particolari e i relativi allegati definiscono le condizioni di utilizzo e le condizioni finanziarie applicabili ai Servizi dell'Universo Cloud di PHT (di seguito i "**Servizi Cloud**"). Esse integrano le Condizioni Generali in vigore, anch'esse applicabili ai Servizi.

### 2. DEFINIZIONI

I termini che iniziano con una lettera maiuscola nelle presenti CP sono definiti qui di seguito e negli altri documenti contrattuali che compongono il Contratto concluso tra il Cliente e PHT.

**"Indirizzo/i IP"**: identificativo di un host, associato a una rete IP pubblica collegata alla rete Internet pubblica, che permette di raggiungere l'host.

**"Istanza"**: server basato sul Cloud creato sull'Infrastruttura Cloud di PHT che permette lo sviluppo e/o l'utilizzo di soluzioni applicative. L'Istanza, creata a partire dalle tecnologie Cloud, è costituita da uno Spazio di Storage e da una parte delle risorse processore e RAM di un Server Host.

**"Risorsa(e)"**: insieme di elementi che compongono i Servizi Cloud, come Istanze, Block Storage, Object Storage, cluster, piattaforme di analisi dati, unità di calcolo, ecc., le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul Sito Internet di PHT. Le Risorse sono di proprietà esclusiva di PHT e sono messe a disposizione del Cliente nell'ambito dei Servizi Cloud sottoscritti.

**"Spazio di Storage"**: spazio disco associato a un'Istanza che, in base alle caratteristiche dell'Istanza, può essere uno Spazio di Storage "locale" o uno Spazio di Storage "remoto". Lo Spazio di Storage "locale" è collegato direttamente all'Istanza. I dati vengono eliminati e il disco viene reinstallato alle condizioni originali a ogni eliminazione o reinstallazione dell'Istanza. Nello Spazio di Storage "remoto", i dati sono salvati indipendentemente dallo stato dell'Istanza. Lo Spazio di Storage "remoto" viene eliminato al momento della cancellazione o reinstallazione dell'Istanza.

**"Server Host"**: server fisico che dispone di una carica di memoria e di una carica di processore. Configurato e amministrato da PHT, è concepito con lo scopo di accogliere una o più macchine virtuali o le Istanze amministrate dal cliente.



### 3. IN COSA CONSISTONO I SERVIZI?

I Servizi Cloud consistono per PHT nel mettere a disposizione del Cliente le Risorse sottoscritte.

Le Istanze dispongono di uno Spazio di Storage locale o remoto, della totalità o di parte delle risorse di un Server Host (RAM e CPU) e di un indirizzo IP fisso geolocalizzato, se disponibile, in base alla localizzazione fisica dell'Istanza.

In base alla configurazione e al tipo di Istanza, possono variare le Risorse assegnate, la velocità massima di trasmissione dei dati sulla banda passante e le caratteristiche dello Spazio di Storage (replica, distribuzione, localizzazione).

Le quantità di risorse RAM e CPU assegnate al Cliente sono dedicate al Cliente o condivise dal Cliente con gli altri utenti che dispongono di una o più Istanze installate sullo stesso Server Host. In caso di risorse condivise, le performance non possono essere garantite.

In base al tipo di Spazio di Storage selezionato, sono disponibili diverse funzionalità e/o opzioni (ad esempio: container pubblico, protocolli di trasferimento). Alcuni Spazi di Storage non sono ridondanti (ad esempio gli spazi di archiviazione).

Le capacità dei Servizi Cloud possono essere limitate (ad esempio banda passante, volumi aggiuntivi di un'Istanza, ecc.). Tali limiti sono specificati sul Sito Internet di PHT o su richiesta contattando l'Assistenza via mail.

### 4. COME ATTIVARLI?

Al momento della messa a disposizione dei Servizi Cloud, PHT fornisce codici di accesso temporanei e chiavi generiche. Spetta al Cliente modificarli quanto prima a partire dalla ricezione, nel rispetto delle buone pratiche in materia di sicurezza e di confidenzialità dei mezzi di autenticazione.

A partire dall'attivazione di un Servizio Cloud da parte di PHT, il Cliente può gestire le Risorse in qualsiasi momento: aumentare o ridurre il numero delle Istanze e il volume di dati salvati negli Spazi di Storage, modificare le Istanze messe a disposizione per usufruire di una nuova configurazione, ecc. Queste modifiche si verificano in modo asincrono a seguito di una richiesta del Cliente, utilizzando le API messe a disposizione da PHT o su richiesta contattando l'Assistenza via mail.

### 5. QUALI SONO LE CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI?

#### 5.1 Prerequisiti



Il Cliente conferma di possedere tutte le conoscenze tecniche necessarie per garantire un utilizzo corretto delle Risorse e per assicurarsi della continuità dei Contenuti salvati su di esse, in particolare tramite la realizzazione di operazioni di backup e di replica dei Contenuti all'interno di luoghi distanti ed esterni a PHT.

Il Cliente ha preso visione della documentazione relativa ai Servizi Cloud, in particolare nella sezione "Supporto" accessibile sul Sito Internet PHT o su richiesta contattando l'Assistenza via mail.

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

## 5.2 Informazioni generali

Le Risorse restano di proprietà esclusiva di PHT.

Poiché alcuni componenti dei Server Host possono essere condivisi tra più clienti di PHT, il Cliente si impegna a non utilizzare i Servizi Cloud in modo da danneggiare gli altri clienti o compromettere la reputazione dell'indirizzo IP dei Server Host.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'amministrazione e dell'utilizzo delle Risorse. PHT si occupa dell'amministrazione dell'Infrastruttura (ad esempio hardware, rete, Server Host, dischi) sulla quale sono configurati i Servizi Cloud, ma non interviene nell'amministrazione delle Risorse.

PHT assicura il mantenimento in condizioni operative delle Infrastrutture fisiche e di rete su cui si basa il Servizio, oltre all'aggiornamento dei Componenti messi a disposizione del Cliente. Il Cliente è responsabile della gestione del Servizio, in particolare dei diritti legati all'utilizzo di quest'ultimo, e dell'adozione di qualsiasi misura necessaria a garantire la conservazione dei propri dati e di altri Contenuti.

Qualora il Cliente disponga di una rete privata PHT (vRack), PHT 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.

PHT si riserva la possibilità di filtrare o limitare l'accesso a determinate porte ritenute sensibili per la conservazione dell'Infrastruttura e di porre limitazioni sui flussi UDP/ICMP. PHT si riserva il diritto di limitare o ridurre alcune funzionalità delle Risorse per proteggere la sicurezza della propria Infrastruttura. Il Cliente sarà informato, per quanto possibile, dell'adozione di questi blocchi.

Per ragioni di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (come IRC o lo scambio di file peer to peer) potrebbero essere limitati a partire dai Servizi Cloud. I servizi di anonimizzazione (Proxy) e cardsharing (CCCam o equivalenti) sono vietati a partire dai Servizi Cloud.

Le operazioni di eliminazione e reinstallazione delle Risorse e la disattivazione dei Servizi implicano l'eliminazione automatica e irreversibile: a) dei sistemi operativi e delle applicazioni installate su di essi; (b) di tutti i Contenuti riprodotti, salvati, ospitati, raccolti, trasmessi, diffusi, pubblicati e più in generale utilizzati dal Cliente sulle Risorse eliminate o reinstallate, compresi gli eventuali backup.

Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup, trasferimenti, Snapshot, ecc.) che ritiene necessario effettuare prima della cancellazione o reinstallazione delle proprie Risorse, per proteggersi dalla perdita dei Contenuti.



## ! Attenzione!

- Una volta eliminata, una Risorsa può essere svuotata di qualsiasi Contenuto, riciclata e assegnata immediatamente da PHT a un altro cliente.
- PHT non effettua alcun backup specifico del Contenuto salvato sulle Risorse. I meccanismi di replica dei dati adottati da PHT nell'ambito dei Servizi non costituiscono in alcun caso per il Cliente una garanzia contro la perdita o l'alterazione dei Contenuti. È quindi compito del Cliente adottare tutte le misure necessarie al backup dei Contenuti per poter essere in grado di ripristinarli in caso di perdita o danneggiamento nell'ambito dei Servizi.
- La funzionalità "Snapshot" permette di realizzare copie "istantanee" (o "**Snapshot**") dello stato (processore e RAM) di un'Istanza in un determinato momento. Come indicato sul sito PHT, non tutte le Istanze ammettono questa funzionalità. Uno Snapshot non costituisce un backup permanente dei dati dell'Istanza. Di conseguenza, uno Snapshot non esenta in alcun caso il Cliente dal realizzare un backup dei propri dati e Contenuti. Queste copie istantanee hanno una durata illimitata e sono salvate su una Risorsa Object Storage nella stessa localizzazione geografica dell'Istanza copiata. Il Cliente può richiedere il ripristino della propria Istanza da qualsiasi Snapshot. In questo caso, i dati dell'Istanza vengono eliminati e sostituiti da quelli dello Snapshot selezionato.

I Servizi Cloud, in particolare le tecnologie di Cloud Computing che permettono di sfruttare la potenza di calcolo e storage dei server host tramite la rete Internet e utilizzate da PHT per la gestione delle Risorse, non costituiscono alcuna garanzia di continuità del Servizio, né di protezione e conservazione dei Contenuti del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile, in particolare in caso di hosting di Contenuti e/o dati sensibili e/o necessari alla continuità della propria attività o di quella dei suoi clienti, (i) del backup dei dati e dei Contenuti, (ii) dell'installazione e della gestione di un Business Continuity Plan e/o di un Disaster Recovery Plan e (iii) più in generale, di qualsiasi misura tecnica e organizzativa atta a permettere al Cliente di proseguire la sua attività nell'ipotesi di un grave malfunzionamento dei Servizi che potrebbe compromettere la continuità dell'attività, la disponibilità e l'integrità dei Contenuti e dei dati.

## 5.3 Applicazioni, strumenti e software

Le applicazioni, gli strumenti e i software messi a disposizione da PHT nell'ambito dei Servizi (in particolare il sistema operativo con cui le Istanze del Cliente sono configurate da PHT, le applicazioni preinstallate e le Applicazioni API messe a disposizione) devono essere utilizzati conformemente al Contratto, comprese le Condizioni di Prodotti Terzi. Il Cliente si impegna a utilizzare sempre le ultime versioni disponibili delle applicazioni, degli strumenti e dei software messi a disposizione da PHT.

I Servizi Cloud possono essere utilizzati e interconnessi tramite altri elementi (software, sistemi, oggetti connessi, ecc.) non forniti da PHT. Il Cliente si impegna ad acquistare i diritti necessari all'utilizzo dei suddetti elementi e a pagare l'importo corrispondente direttamente ai terzi aventi diritto.



## 5.4 Operazioni di manutenzione, evoluzione dei Servizi e aggiornamenti

PHT è responsabile delle operazioni di manutenzione delle infrastrutture fisiche su cui si basa il Servizio Cloud e di aggiornamento e/o upgrade di versione di sistemi operativi e software messi a disposizione nell'ambito del Servizio, così come della configurazione del Servizio.

PHT si riserva il diritto di sviluppare i sistemi operativi e le applicazioni preinstallate, in particolare effettuando aggiornamenti e upgrade di versione.

Gli aggiornamenti e gli upgrade di versione di Prodotti Terzi effettuati nell'ambito dei Servizi Cloud possono avere impatto sui Servizi in uso e causare incompatibilità tra alcuni Servizi.

Nel caso in cui fosse necessario aggiornare e/o effettuare un upgrade di versione di un sistema operativo o di un'applicazione in uso dal Cliente, tale aggiornamento verrà effettuato conformemente alla strategia di aggiornamento scelta dal Cliente nella configurazione del Servizio. Qualora il Cliente rifiutasse gli aggiornamenti, PHT declina ogni responsabilità al riguardo.

Il Cliente può anche procedere alle operazioni di manutenzione e aggiornamento dei sistemi operativi e delle applicazioni preinstallati. In tal caso, il Cliente se ne assume la piena responsabilità. PHT non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile, in particolare in caso di operazioni (manutenzione, aggiornamento, upgrade di versione, ecc.) effettuate in violazione delle Condizioni di Servizio e/o di licenza applicabili, oppure in caso di malfunzionamento delle Risorse in seguito a operazioni effettuate dal Cliente.

Prima di effettuare qualsiasi aggiornamento o upgrade di versione dei sistemi operativi e delle applicazioni, il Cliente deve mettere in atto le misure e i backup necessari per garantire la conservazione dei Contenuti e per assicurarsi che l'upgrade o la nuova versione sia compatibile con i Servizi. PHT invita a consultare il Sito Internet e, in mancanza di informazioni, a contattare il Supporto.

Per mantenere il livello di sicurezza delle Risorse, dell'Infrastruttura e/o dei Servizi, PHT può richiedere che:

- (i) il sistema operativo delle Risorse e le applicazioni preinstallate da PHT vengano aggiornati in caso di problema di sicurezza;
- (ii) il Cliente reinstalli o elimini le Risorse che presentano un problema di sicurezza.

PHT invierà una comunicazione a tal proposito tramite posta elettronica. Questa operazione potrebbe avere l'effetto di interrompere la connessione alla rete delle Risorse interessate in attesa che la reinstallazione o l'aggiornamento vengano effettuati, o di interrompere la connessione se queste operazioni non vengono effettuate entro un certo lasso di tempo in seguito alla richiesta di PHT.

Le operazioni di backup e trasferimento dei Contenuti e dei dati dal sistema interessato verso un nuovo sistema devono essere effettuate dal Cliente sotto la sua piena responsabilità e prima di qualsiasi procedura di reinstallazione e/o cancellazione.

## 5.5 Localizzazione



Al momento dell'Ordine di un Servizio Cloud, il Cliente sceglie la regione del Datacenter in cui saranno localizzate le Istanze.

Ciascuno dei Datacenter in cui sono localizzate le Istanze che compongono un Progetto Cloud dispone di una quantità mensile inclusa di traffico pubblico in uscita che può essere consumata dalle suddette Istanze. Nella maggior parte dei Datacenter questa quantità è illimitata. Tuttavia, se è limitata, qualsiasi superamento dà 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 PHT o su richiesta contattando l'Assistenza via mail. Il Cliente deve in ogni caso utilizzare i Servizi in modo ragionevole, conformemente al Contratto.

Il Cliente riconosce e accetta di essere soggetto alla legislazione applicabile nel territorio sul quale le Infrastrutture sono installate e i Contenuti sono salvati. PHT potrà sospendere il Servizio Cloud se viene utilizzato per un'attività vietata sul luogo del Datacenter in cui il Cliente ha scelto di localizzarlo.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio Cloud nel rispetto della normativa applicabile nel Paese in cui viene dichiarato l'indirizzo IP. In caso contrario, PHT potrà essere costretta a procedere all'interruzione di ogni indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

## 6. QUALI SONO LE GARANZIE DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)?

Gli SLA sono precisati negli Allegati. Essi non si applicano agli elementi che rimangono sotto il controllo del Cliente, come i software e le applicazioni installati e utilizzati sulla sua Istanza. In caso di un cambiamento di Istanza a seguito di un incidente, il Cliente è tenuto a reinstallare o reinizializzare i propri software e applicazioni e a ripristinare i dati e i Contenuti che vi erano salvati.

Nonostante ciò, se PHT verifica che un Servizio è disponibile e in buono stato di funzionamento, potrà prestare secondo le tariffe prestabilite assistenza su richiesta, per identificare l'origine dei problemi.

## 7. DURATA DEI SERVIZI

Una volta effettuato l'abbonamento al Servizio, il Cliente decide, a seconda delle sue necessità, di creare

totalmente o in parte il Servizio (in particolare Istanze e Spazi di Storage), tramite lo Spazio Cliente.



Non esiste una durata minima di sottoscrizione dei Servizi. Tuttavia, ogni ora o mese (intesa come ora di orologio o mese solare) iniziati, secondo la modalità di fatturazione scelta, vengono addebitati e sono dovuti per intero alle condizioni previste all'articolo 8.

Le Risorse del Cliente restano disponibili da un mese all'altro, tranne nei casi indicati di seguito.

Al termine del Servizio, qualunque ne sia il motivo, e al termine della durata di retention applicabile ai Contenuti, le Risorse del Cliente sono eliminate in modo irreversibile, così come la totalità degli elementi associati (Snapshot, etc.) e dei Contenuti che potrebbero esservi salvati. È compito del Cliente, prima della fine del Servizio o del periodo di retention dei Contenuti, salvare o trasferire i Contenuti su un altro sistema.

PHT si riserva il diritto di eliminare il Servizio Cloud e tutte le Risorse associate nel caso in cui nessuna Risorsa sia stata addebitata da più di due (2) mesi consecutivi. PHT comunicherà in anticipo al Cliente questa eliminazione tramite posta elettronica.

## 8. TARIFFE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

In presenza di più tariffe, la tariffa applicabile è determinata dal Cliente tramite lo Spazio Cliente al momento della creazione della Risorsa.

Qualsiasi Risorsa creata e i suoi elementi associati vengono addebitati, anche se non vengono utilizzati. Le Risorse e gli elementi associati si considerano creati quando il Cliente li convalida nello Spazio Cliente. Dopo la creazione, la Risorsa e il suo stato appaiono nello Spazio Cliente. La messa a disposizione termina al momento dell'eliminazione della Risorsa e dei suoi elementi associati. Si precisa che una Risorsa e i suoi elementi associati disattivati, ma non eliminati, continuano a essere addebitati.

### 8.1. Tariffa forfettaria mensile e fatturazione annuale

La tariffa forfettaria mensile permette di utilizzare una Risorsa (ed eventualmente gli elementi associati) per tutto il mese solare durante il quale la Risorsa viene creata. Se la creazione della Risorsa avviene nel corso del mese, la tariffa forfettaria mensile viene addebitata proporzionalmente al numero di giorni restanti dalla creazione della Risorsa fino alla fine del mese in corso (il giorno di creazione della Risorsa viene contabilizzata come giorno intero).

La fatturazione è annuale, con scadenza alla fine del dodicesimo mese dall'attivazione della Risorsa e dei suoi elementi associati. È dovuta per intero dal Cliente, anche se la Risorsa in questione viene eliminata prima della fine dell'anno solare considerato.

## Elenco degli allegati:

### Allegato 1: Condizioni Particolari - Servizio PHT "Compute"



**Allegato 2:** Condizioni Particolari - Servizi PHT "Storage"

**Allegato 3:** Condizioni Particolari - Servizio PHT "Network"

**Allegato 4:** Condizioni Particolari - Servizio PHT "Database as a Service"



## ALLEGATO 1: CONDIZIONI PARTICOLARI - SERVIZIO COMPUTE

### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Compute è un servizio di server virtuale o fisico che comprende un insieme di risorse messe a disposizione del Cliente. Queste risorse includono CPU, memoria, dischi, Spazio di Storage e rete.

### 2. CONDIZIONI DI UTILIZZO

L'utilizzo di questo Servizio può includere, a scelta del Cliente, alcuni software sviluppati, posseduti o forniti da terzi o da chi fornisce la licenza. Questi Prodotti Terzi sono soggetti alle Condizioni di Prodotti Terzi.

### 3. CONDIZIONI FINANZIARIE

Il Servizio PHT viene fatturato annualmente secondo una tariffa forfettaria mensile, in base alla scelta del Cliente.

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

### 4. GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

Tasso di disponibilità mensile	di	Minuti consecutivi di Indisponibilità
99,999% - 99,99%		Meno di 4 minuti
99,99% - 99,9%		da 4 a 44 minuti
99,9% - 99,8%		da 44 a 97 minuti
<99,8%		Più di 97 minuti

Per "Tasso di disponibilità mensile" si intende il numero totale dei minuti del mese considerato, detraendo i minuti di Indisponibilità del mese considerato, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in esame ed espresso in percentuale.



Per "**Indisponibilità**" si intende il numero totale di minuti durante i quali il Servizio non è stato disponibile per oltre tre (3) minuti consecutivi. La perdita di connettività viene rilevata da PHT, in particolare tramite richieste di monitoring di tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). Il tempo di Indisponibilità viene calcolato da PHT a partire dall'apertura del ticket incidente. Se, a causa di alcune configurazioni operate dal Cliente sulle sue Istanze, PHT non è in grado di realizzare le operazioni tecniche di monitoring sopra menzionate che permettono di verificare la disponibilità dei Servizi, gli impegni di disponibilità sopra previsti non saranno applicabili.

Per "**Resilienza**" si intende la capacità di PHT di mettere nuovamente a disposizione del Cliente i dati salvati nei volumi Block Storage del Cliente prima di un incidente di indisponibilità debitamente dichiarato. L'impegno di resilienza si applica esclusivamente al Servizio Block Storage. L'impegno di Resilienza di PHT non costituisce in alcun caso per il Cliente una garanzia contro la perdita dei propri Contenuti. Il Cliente è responsabile del backup dei propri dati e della gestione della continuità dell'attività.



## ALLEGATO 2 CONDIZIONI PARTICOLARI - SERVIZI STORAGE

### 1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi "Storage" ("**Storage**") consistono in Spazi di Storage performanti, scalabili e sicuri. I Servizi sono gestiti, pertanto la manutenzione hardware e software è interamente realizzata da PHT.

I Servizi Storage permettono di depositare, tramite un punto di accesso pubblico chiamato "endpoint", dei file statici (ad esempio video, immagini, file web...) in uno Spazio di Storage definito in fase di acquisto del servizio affinché questi file possano essere gestiti da un'applicazione o accessibili sul Web.

### 2. ORDINE E CONSEGNA

Il Cliente attiva i Servizi direttamente online sul Sito Internet a partire dallo Spazio Cliente o su richiesta contattando l'Assistenza via mail.

Nel caso di un utilizzo che potrebbe avere effetti sulla stabilità delle Infrastrutture o sulla performance dei Servizi forniti agli altri clienti di PHT (come la saturazione dello spazio disponibile presso un Datacenter, saturazione della banda passante condivisa etc.), PHT si riserva il diritto di consultare il Cliente prima di consegnare il Servizio al fine di trovare una soluzione alternativa che risponda alle necessità e agli obblighi delle Parti.

Se la capacità delle Infrastrutture non è sufficiente (ad esempio, mancanza di spazio disco disponibile), PHT si riserva il diritto di limitare temporaneamente l'utilizzo del Servizio Storage: il Cliente può accedere ai propri Contenuti, ma non può né salvare né archiviare Contenuti aggiuntivi (il Servizio è accessibile esclusivamente in sola lettura, o "READ ONLY").

### 3. CONDIZIONI DI UTILIZZO

#### Prerequisiti

Il Cliente deve informarsi sui prerequisiti hardware e sui servizi e/o elementi necessari all'utilizzo del Servizio Storage prima dell'utilizzo. Questi prerequisiti sono specificati nella documentazione disponibile sul Sito Internet di PHT.

Il Cliente conferma di possedere tutte le conoscenze tecniche necessarie per garantire una corretta amministrazione del Servizio, in particolare dello Spazio di Storage, e per assicurare la conservazione del Contenuto salvato o archiviato nell'ambito del Servizio, specificamente tramite la realizzazione di operazioni di backup su supporti fisici distinti e geograficamente distanti al di fuori dei Servizi.



## Obblighi e impegni del Cliente

Spetta al Cliente accertarsi di utilizzare il Servizio Storage e gli Spazi di Storage senza saturare la banda passante

o il volume che ha ordinato per il proprio caso d'uso.

Il Cliente garantisce di utilizzare il Servizio Storage esclusivamente per fini di storage e/o archiviazione.

## 4. GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

Tasso di disponibilità mensile	Minuti consecutivi di Indisponibilità
99,999% - 99,9%	Meno di 44 minuti
99,9% - 99,8%	da 44 a 97 minuti
99,8% - 99,5%	da 97 a 220 minuti
<99,5%	Oltre 220 minuti

## 5. DURATA E FINE DI UN SERVIZIO

### 5.1 Durata dei Servizi Storage

La durata minima di impegno è di sei (6) mesi per archivio, a decorrere dal primo giorno in cui l'archivio viene creato (cioè, il giorno in cui il container è spostato verso un archivio e indicato con lo status "archiviato").

### 5.2 Fine del Servizio

Un Servizio termina quando i Contenuti sono eliminati dallo Spazio di Storage.

Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup, trasferimenti, snapshot) che ritiene necessarie per proteggersi dalla perdita dei Contenuti prima della cessazione del Servizio, indipendentemente dalla causa.

## 6 TARIFFE E FATTURAZIONE

La dimensione dello Spazio di Storage assegnata sarà addebitata anche se il Cliente non la utilizza interamente per il periodo considerato.

**Per la messa a disposizione dello Spazio di Storage:**

PHT propone una tariffa mensile per gigabyte.



Il GB di Spazio di Storage viene sempre addebitato nella sua integralità, anche se non viene utilizzato interamente (arrotondato al GB superiore).

### **Per quanto riguarda il traffico in entrata e uscita dallo Spazio di Storage:**

PHT propone tariffe a consumo per GB di dati in entrata e uscita.

**"Gigabyte di dati in entrata":** gigabyte di dati in entrata nello Spazio di Storage indipendentemente dalla sua provenienza (proveniente da Internet e/o da una rete privata di terze parti, etc.).

**"Gigabyte di dati in uscita":** un gigabyte di dati in uscita dallo Spazio di Storage, indipendentemente dalla sua destinazione (verso Internet e/o la rete privata di terze parti).

Il traffico in entrata o in uscita risultante dalle richieste viene addebitato, tranne in caso di errore HTTP. Le richieste in sé sono gratuite.

La messa a disposizione dello Spazio di Storage detto "locale" (direttamente collegato all'Istanza), così come il traffico in entrata o in uscita dallo Spazio di Storage "locale", sono compresi nel costo dell'Istanza.



## ALLEGATO 3: CONDIZIONI PARTICOLARI - SERVIZIO NETWORK

### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

PHT mette a disposizione del Cliente le seguenti funzionalità di rete (di seguito "**Funzionalità Network**"):

#### Load Balancer

Permette al cliente di gestire un carico di lavoro distribuendo pacchetti di traffico su più Risorse. Questo approccio permette di migliorare le prestazioni, ottimizzare i tempi di risposta e aumentare la resilienza ai guasti e ai tempi di arresto. Il Load Balancer supporta la crittografia SSL/TLS per una comunicazione sicura e può essere configurato con istanze Cloud.

#### Gateway

Permette al Cliente di accedere a risorse Internet a partire da istanze Cloud che non dispongono di interfacce di rete pubbliche. Il Gateway permette al Cliente di esporre le istanze Cloud o Load Balancer Cloud a Internet utilizzando Floating IP. Il Gateway è interconnesso con le Istanze sulla rete privata fornita da PHT.

Per "**Floating IP**" si intende un indirizzo IP ottimizzato nell'ambito dei Servizi Cloud. I Floating IP dispongono di una configurazione automatizzata e di un supporto di rete privato per Region. Durante il periodo in cui il Floating IP è assegnato al Cliente, PHT rimane il legittimo proprietario del Floating IP in questione. Non è possibile effettuare alcun trasferimento di proprietà del Floating IP.

Sul Sito Internet di PHT sono specificate e disponibili funzionalità aggiuntive e caratteristiche più dettagliate delle Funzionalità Network.

### 2. CONDIZIONI DI UTILIZZO

#### 2.1 Prerequisiti

Per poter essere utilizzato, il Servizio deve essere associato a un Progetto Cloud.

#### 2.2 Configurazione e manutenzione

Il Cliente è l'unico responsabile dell'amministrazione, della configurazione e dell'utilizzo delle Funzioni Network. PHT non può essere ritenuta responsabile in caso di malfunzionamento del Servizio dovuto a una errata configurazione delle Funzionalità Network da parte del Cliente.

PHT è responsabile dell'amministrazione dell'infrastruttura sottostante alle Funzionalità Network del Cliente e del suo mantenimento in buono stato operativo. PHT si riserva il diritto di aggiornare il Servizio per mantenere un livello di sicurezza ottimale o preservare il corretto funzionamento del Servizio. PHT potrebbe avere la necessità di effettuare



interventi di manutenzione, upgrade di versione o aggiornamenti. PHT è tenuta ad informare il Cliente di qualsiasi intervento di manutenzione pianificato via mail.

PHT non ha alcun obbligo di effettuare backup della configurazione delle Funzionalità Network del Cliente. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria alla conservazione della configurazione, tenendo conto del livello di criticità del Servizio per l'attività del Cliente e della relativa analisi dei rischi, soprattutto in caso di interruzione del Servizio, di interventi di manutenzione, di upgrade di versione e di aggiornamenti.

PHT ricorda al Cliente che qualsiasi funzionalità del Servizio che gli permetta di ritornare a una configurazione precedente non costituisce in alcun caso un metodo di backup permanente della sua configurazione.

### 3. CONDIZIONI FINANZIARIE

La fatturazione si effettua in base al consumo ("Pay-as-you-go"). Ogni ora iniziata viene addebitata ed è dovuta nella sua totalità. Il traffico in uscita consumato dal Cliente non è oggetto di fatturazione nell'ambito del Servizio.

### 4. GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

Elemento	Accordo sul livello del servizio (SLA) Livello di disponibilità mensile
Load Balancer	99,99%
Gateway	99,99%

*Il termine "Disponibilità" corrisponde allo stato operativo del Servizio, che gli permette di svolgere la sua funzione principale e che consente di accedere 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 considerato come indisponibilità.*

Se PHT constata che le Funzionalità di Rete sono disponibili e funzionano correttamente, è svincolata dagli obblighi relativi allo SLA in questione.

Se PHT rileva che la Funzione di Rete non è disponibile, completa il processo di diagnostica e cerca di ripristinarne la disponibilità.



## ALLEGATO 4: CONDIZIONI PARTICOLARI – DATABASE AS A SERVICE

### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Database as a Service (“**Servizio DBaaS**”) permette al Cliente di creare cluster di una o più Istanze di database (d’ora in poi “**Cluster**”) tramite lo Spazio Cliente o su richiesta contattando l’Assistenza via mail, mettendo a disposizione al Cliente una soluzione basata su software di terze parti chiamati “**Motore/i**”.

Ogni Motore può disporre di configurazioni specifiche in termini di risorse messe a disposizione. Le configurazioni e le caratteristiche cambiano regolarmente. Il Cliente si impegna a prestare attenta attenzione a tali cambiamenti, in particolare nell’ambito dei suoi nuovi Ordini.

Le dimensioni dei dischi indicati corrispondono a una dimensione approssimativa prima della formattazione e del partizionamento. La dimensione effettiva può essere diversa a seconda della forma, del partizionamento e dell’installazione del sistema.

### 2. CONDIZIONI DI UTILIZZO

#### 2.1. Prerequisiti e Informazioni generali

Il Cliente sceglie tra diverse capacità di storage al momento dell’Ordine del Servizio DBaaS. Questa capacità è legata al tipo di servizio selezionato e, in caso di ulteriori modifiche di capacità, verrà modificata la gamma di servizio.

Il Cliente è l’unico responsabile della configurazione dei suoi gruppi di sicurezza e delle regole di sicurezza (autorizzazione di indirizzi IP e/o blocchi di indirizzi IP), dato che di default non viene configurata alcuna regola, in quanto il Cluster messo a disposizione del Cliente è isolato dalla rete pubblica. PHT non può essere ritenuta responsabile in caso di indisponibilità del Servizio DBaaS a causa di una configurazione errata di tali gruppi e/o regole di sicurezza.

In nessun caso il Cliente deve:

- modificare e/o eliminare gli account utente che PHT utilizza per l’amministrazione del Servizio DBaaS;
- modificare la topologia del Cluster messo a sua disposizione;
- uscire dal quadro del sistema di gestione dei database (“**DBMS**”).

I Contenuti archiviati dal Cliente in un database non sono oggetto di una cifratura specifica da parte di PHT. Spetta quindi al Cliente adottare tutte le misure che ritiene necessarie a questo proposito per garantire la sicurezza e la riservatezza dei Contenuti.



## 2.2. Gestione e aggiornamenti del Cluster

Il Cluster è dedicato al Cliente, ospitato, gestito e mantenuto in condizioni operative da PHT o dai suoi partner, se applicabile, per tutta la durata dei Servizi DBaaS. È compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, ogni operazione necessaria alla conservazione della configurazione, tenendo conto del livello di criticità del Servizio DBaaS per l'attività del Cliente e della relativa analisi dei rischi, soprattutto in caso di arresto del Servizio DBaaS, di interventi di manutenzione, di upgrade di versione e di aggiornamenti. PHT si riserva il diritto di effettuare gli aggiornamenti del Servizio necessari per rispettare la politica del ciclo di vita

dei DBMS, descritta nella documentazione tecnica relativa ai database Cloud (disponibile nella scheda "Supporto" del sito PHT, sezione "Guide").

I dati WAL (Write-Ahead Logging), i log e le metriche relative al Cluster del Cliente possono essere conservate da PHT per un periodo di un (1) anno a partire dalla loro data di creazione.

Analogamente, come parte del Servizio DBaaS, le operazioni di backup dei Contenuti del Cliente archiviati sul Cluster possono essere effettuate quando l'opzione è prevista nel servizio sottoscritto.

In caso di eliminazione da parte del Cliente di tutti i backup effettuati da PHT, PHT non sarà in grado di ripristinare i Cluster.

A questo proposito, si ricorda che l'interruzione dei Servizi DBaaS, qualunque sia la causa (in particolare: rescissione del Contratto, mancato rinnovo, mancato pagamento, interruzione dei Servizi da parte del Cliente, mancato rispetto delle Condizioni di Servizio in vigore, ecc.), così come alcune operazioni di reinstallazione dei Servizi DBaaS, che comportano la rimozione automatica e irreversibile di tutti i Contenuti (soprattutto informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni e altri elementi) riprodotti, archiviati, ospitati, raccolti, trasmessi, diffusi, pubblicati e più in generale, utilizzati dal Cliente nell'ambito dei Servizi, compresi i loro eventuali backup,

è compito del Cliente prendere tutte le disposizioni necessarie per trasferire i Contenuti prima della fine del Servizio DBaaS e prima di ogni operazione di reinstallazione dei Servizi DBaaS, e in generale prima di qualsiasi evento che comporti la cancellazione dei Contenuti.

## 3. CONDIZIONI FINANZIARIE

Il Servizio DBaaS viene fatturato in base al consumo ("*Pay as you go*").

Non esiste una durata minima di utilizzo. Tuttavia, ogni ora iniziata (intesa come ora di orologio) viene fatturata per intero e deve essere pagata per intero.

## 4. GARANZIA DI LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)



Offerta	Garanzie di livello di Servizio (SLA)
Essential e Discovery	Nessun impegno minimo
Business e Production	Tasso di disponibilità mensile: 99,90%
Enterprise e Advanced	Tasso di disponibilità mensile: 99,95%

**"Tasso di disponibilità mensile":** 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 ed espresso in percentuale.

**"Indisponibilità":** la perdita, per più di tre (3) minuti consecutivi, dell'accesso a tutte le Istanze del Servizio. La perdita di connettività viene rilevata da PHT, in particolare tramite richieste di monitoring di tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). Il tempo di indisponibilità viene calcolato da PHT a partire dall'apertura del ticket incidente. Se, a causa di alcune configurazioni operate dal Cliente sulle sue Istanze, PHT non è in grado di realizzare le operazioni tecniche di monitoring sopra menzionate che permettono di verificare la disponibilità dei Servizi, gli impegni di disponibilità sopra previsti non saranno applicabili.

