Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies

Data di efficacia: febbraio 2024; versione 3.6

SOMMARIO

PANORAMICA

Le presenti *Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies* ("Delivery Policies") illustrano i Servizi Cloud Oracle da Voi ordinati. Le presenti Delivery Policies possono fare riferimento ad altri documenti di policy per Oracle Cloud. Tutti i riferimenti al "Cliente" contenuti nelle presenti Delivery Policies o in tali altri documenti di policy devono essere interpretati come riferimenti a "Voi", come definito nel Vostro ordine. Salvo diversa indicazione, tutti gli impegni contenuti nelle presenti Delivery Policies si applicano ai Servizi Cloud di produzione.

I riferimenti all'"Ubicazione del Data Center" di un Servizio Cloud contenuti nelle presenti Delivery Policies indicano l'area geografica riportata nel Vostro ordine per i suddetti Servizi o, se applicabile, l'area geografica da Voi selezionata all'attivazione dell'istanza dei Servizi. Per quanto riguarda l'Ubicazione del Data Center applicabile ai Servizi Cloud da Voi ordinati, vale quanto segue:

- L'ubicazione "Europa" si riferisce collettivamente ai Paesi membri dell'Unione Europea, al Regno Unito e alla Svizzera.
- L'ubicazione "APAC" si riferisce all'area geografica Asia-Pacifico, ad eccezione della Cina, poiché Oracle non possiede alcun data center in Cina.
- L'ubicazione "Nord America" indica le aree geografiche continentali di Stati Uniti e Canada, a meno che l'entità che acquista i Servizi Cloud non scelga di effettuare il provisioning iniziale in Messico, nel qual caso per Nord America si intendono le aree geografiche continentali di Stati Uniti, Canada e Messico.

Per quanto riguarda i Servizi Cloud Oracle da Voi ordinati, i Vostri Contenuti verranno archiviati nell'Ubicazione del Data Center applicabile ai suddetti Servizi. Al fine di garantire la ridondanza dei dati, Oracle può replicare i Vostri Contenuti in altre posizioni all'interno dell'Ubicazione del Data Center identificata. I termini in maiuscolo che non sono definiti diversamente nelle presenti Delivery Policies avranno il significato loro attribuito nell'accordo Oracle, nel Vostro ordine o nella policy, a seconda del caso. Le presenti Delivery Policies vengono aggiornate due volte l'anno.

Il Vostro ordine o le Specifiche dei Servizi Oracle (come definite nel Vostro accordo per i Servizi Cloud Oracle, che include la documentazione di base dei Servizi Cloud Oracle e le Descrizioni dei Servizi e le ulteriori definizioni fornite nell'Oracle Cloud Services Agreement) possono includere ulteriori dettagli o eccezioni correlati a Servizi Cloud Oracle specifici. La documentazione di base dei Servizi Cloud Oracle, le Descrizioni dei Servizi Cloud Oracle e la Documentazione di Programma per i Servizi Cloud Oracle sono disponibili all'indirizzo www.oracle.com/contracts.

I Servizi Cloud Oracle vengono forniti alle condizioni specificate nell'accordo Oracle, nel Vostro ordine e nelle Specifiche dei Servizi applicabili ai suddetti Servizi. L'erogazione dei Servizi Cloud Oracle da parte di Oracle è subordinata all'adempimento, da parte Vostra e dei Vostri Utenti, delle Vostre obbligazioni e responsabilità definite nei suddetti documenti e nelle policy ivi incorporate. Le presenti Delivery Policies e i documenti richiamati per relationem al loro interno sono soggetti a variazioni a discrezione di Oracle. In ogni caso, le modifiche apportate alle policy di Oracle non determineranno

una riduzione sostanziale del livello di prestazioni, funzionalità, sicurezza o disponibilità dei Servizi Cloud Oracle forniti durante il Periodo dei Servizi del Vostro ordine.

I Servizi Cloud Oracle vengono distribuiti nei data center o presso i fornitori di servizi di infrastruttura terzi utilizzati da Oracle, ad eccezione dei Servizi Oracle Cloud at Customer. I Servizi Oracle Cloud at Customer sono Servizi Cloud Pubblici che vengono distribuiti presso il Vostro data center o un data center di terzi utilizzato da Voi. Tali Servizi possono essere acquistati come Servizi autonomi oppure essere distribuiti come piattaforma sottostante per altri Servizi Cloud Oracle. Nel caso dei Servizi Oracle Cloud at Customer, Oracle consegnerà al Vostro data center determinati componenti hardware necessari a Oracle per la gestione di tali Servizi, incluse le apparecchiature gateway. Voi siete responsabili di predisporre condizioni adeguate per la distribuzione dell'hardware Oracle (incluse le apparecchiature gateway), in termini di spazio, alimentazione e raffreddamento, oltre che di garantire una connettività di rete adeguata per consentire l'accesso ai Servizi da parte di Oracle Cloud Operations. Oracle è unicamente responsabile della manutenzione dei propri componenti hardware, compresa l'apparecchiatura del gateway.

Le presenti Delivery Policies non si applicano a Oracle BigMachines Express o alle altre offerte Oracle Cloud specificate da Oracle nel Vostro ordine o nelle Descrizioni dei Servizi applicabili.

1. ORACLE CLOUD SECURITY POLICY

1.1 Policy di sicurezza delle informazioni Oracle - Condizioni generali

Per i Servizi Cloud Oracle, Oracle ha adottato controlli e policy di sicurezza espressamente concepiti allo scopo di proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei Vostri Contenuti ospitati da Oracle nei Vostri Servizi Cloud Oracle e per proteggere i Vostri Contenuti da qualunque attività di elaborazione non autorizzata che possa determinare, ad esempio, la perdita o la distruzione illegale dei dati. Oracle è costantemente impegnata a rafforzare e migliorare tali controlli e procedure di sicurezza.

Il funzionamento dei Servizi Cloud Oracle è disciplinato da policy in linea con gli standard di sicurezza ISO/IEC 27002 per i controlli di sicurezza delle informazioni, dai quali sono stati ricavati set di controlli completi. I Servizi Cloud Oracle sono in linea con gli standard National Institute of Standards and Technology ("NIST") 800-53 e 800-171.

Le policy di sicurezza delle informazioni Oracle Cloud definiscono e disciplinano le aree di sicurezza applicabili ai Servizi Cloud Oracle e all'utilizzo degli stessi da parte Vostra.

Il personale Oracle (inclusi i dipendenti a tempo indeterminato, i contractor e i dipendenti temporanei) è soggetto alle policy di sicurezza delle informazioni Oracle e a tutte le policy aggiuntive che disciplinano il loro impiego o i servizi che forniscono a Oracle.

Oracle adotta un approccio olistico alla sicurezza delle informazioni, implementando una strategia di difesa multilivello in cui le policy e procedure di sicurezza della rete, del sistema operativo, dei database e del software si integrano a vicenda, in modo da garantire l'efficacia dei controlli interni, della governance e della supervisione.

Nel caso dei Servizi Cloud Oracle che Vi consentono di configurare la Vostra postura della sicurezza, salvo diversa indicazione Voi siete responsabili di configurare, gestire, utilizzare e proteggere i sistemi operativi e gli altri componenti software associati a tali Servizi Cloud Oracle specifici (inclusi i Vostri Contenuti) che non vengono forniti da Oracle. Voi siete responsabili di garantire livelli appropriati di sicurezza, protezione e backup dei Vostri Contenuti, anche ricorrendo all'uso di una tecnologia di cifratura, per proteggere i Vostri Contenuti dall'accesso non autorizzato, oltre all'archiviazione di routine.

1.2 Misure di sicurezza fisiche

Oracle adotta varie misure espressamente concepite per evitare l'accesso non autorizzato alle strutture di elaborazione che ospitano i Vostri Contenuti, come l'utilizzo di personale di sicurezza, edifici protetti e strutture di data center dedicate. Oracle fornisce strutture informatiche sicure sia per gli uffici che per l'infrastruttura cloud di produzione. I controlli comunemente effettuati tra le sedi degli uffici e gli spazi di colocazione o i data center controllati da Oracle attualmente includono, a titolo esemplificativo:

- Gli accessi fisici devono essere autorizzati e costantemente monitorati.
- Tutti i dipendenti e i visitatori presenti in loco devono indossare identificativi ufficiali in posizioni chiaramente visibili.
- I visitatori devono firmare un registro apposito ed essere accompagnati e/o mantenuti sotto osservazione durante la permanenza in loco.
- Il possesso di chiavi o tessere di accesso e le autorizzazioni di accesso sono monitorati. I dipendenti che lasciano Oracle devono restituire le chiavi o tessere in loro possesso.

Nei data center Cloud controllati da Oracle sono in vigore anche altre misure di sicurezza fisica, che attualmente includono:

- Controllo degli ambienti mediante televisori a circuito chiuso.
- Protezione delle entrate mediante barriere fisiche con lo scopo di impedire l'ingresso non autorizzato dei veicoli.
- Sorveglianza delle entrate 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, da parte di guardie di sicurezza incaricate di eseguire l'identificazione visiva e gestire l'accompagnamento dei visitatori
- Misure di sicurezza per la prevenzione dei rischi ambientali
- Controllo di qualsiasi movimentazione fisica delle apparecchiature, tramite ricevute consegnate a mano e altre procedure autorizzate di change control per l'erogazione dei servizi
- Protezione dei cavi di rete con tubazioni e, evitando, laddove possibile, la stesura dei cavi in aree pubbliche

Questo articolo non si applica ai Servizi Oracle Cloud at Customer. Siete tenuti a fornire strutture informatiche sicure per l'hosting e l'utilizzo dell'hardware correlato ai Servizi Oracle Cloud at Customer (incluse le apparecchiature gateway), oltre alle connessioni di rete necessarie a Oracle per fornire tali Servizi.

1.3 Controlli di accesso ai sistemi

Le policy Oracle richiedono l'applicazione dei controlli seguenti: autenticazione tramite password e/o autenticazione a più fattori, controlli di autorizzazione documentati e registrazione degli accessi. Tutti gli accessi remoti a Oracle Cloud Network effettuati dal personale Oracle che ha accesso ai Vostri Contenuti sono limitati tramite una VPN (Virtual Private Network) che utilizza l'autenticazione a più fattori. Oltre e imporre l'uso di una VPN (Virtual Private Network), prima di consentire al proprio personale di accedere alla Oracle Cloud Network, Oracle verifica il profilo di sicurezza dei dispositivi e adotta controlli come i bastion host. Oracle vieta (sia tramite policy che tramite controlli tecnici) l'uso di dispositivi personali per l'accesso alla Oracle Cloud Network e ai Servizi Cloud Oracle.

Per i Servizi Cloud ospitati da Oracle: (i) gli accessi ai Servizi Cloud vengono registrati (ii) e l'accesso logico ai data center è soggetto a restrizioni e misure di protezione.

1.4 Controlli di accesso ai dati

Per i componenti dei Servizi che vengono gestiti da Oracle, l'accesso di Oracle ai Vostri Contenuti è riservato al solo personale autorizzato.

Per quanto riguarda il personale Oracle che accede ai Servizi Cloud Oracle (inclusi i Vostri Contenuti che risiedono all'interno di tali Servizi), Oracle applica Controlli di Accesso Basati sul Ruolo (RBAC, Role Based Access Control) e gestisce gli accessi secondo i principi dell'"esigenza di conoscere", del "privilegio minimo" e della "separazione delle mansioni". Oracle fornisce inoltre un meccanismo che Vi consente di controllare l'accesso ai Servizi Cloud Oracle e ai Vostri Contenuti da parte dei Vostri Utenti.

1.5 Cifratura delle connessioni utente esterne

Voi accedete ai Servizi Cloud Oracle tramite un protocollo di comunicazione sicura fornito da Oracle. Se tale accesso avviene tramite una connessione abilitata per TLS (Transport Layer Security), tale connessione viene negoziata almeno per la cifratura a 128 bit. La chiave privata utilizzata per generare la chiave di cifratura è di almeno 2048 bit. Il protocollo TLS è implementato o configurabile per tutte le applicazioni Web con certificazione TLS distribuite presso Oracle. Al fine di connettersi ai programmi abilitati per il Web, è consigliabile utilizzare le ultime versioni disponibili dei browser certificati per i programmi Oracle, che sono compatibili con le tecnologie di cifratura più efficaci e garantiscono livelli di sicurezza superiori. L'elenco dei browser certificati per ciascuna versione dei Servizi Cloud Oracle verrà reso disponibile mediante un portale accessibile a Voi oppure nella Descrizione di Servizi corrispondente ai Servizi Cloud Oracle. Può accadere che alcuni siti di terzi che desiderate integrare con i Servizi Cloud Oracle, come un servizio di social media, non accettino le connessioni cifrate. Nel caso dei Servizi Cloud Oracle per cui Oracle permette le connessioni HTTP a siti di terzi, Oracle provvederà ad abilitare tali connessioni HTTP in aggiunta alla connessione HTTPS.

1.6 Controllo dei contenuti inseriti

Il controllo e la responsabilità per l'origine dei Vostri Contenuti sono completamente a carico Vostro, così come la gestione dell'integrazione dei Vostri Contenuti nei Servizi Cloud Oracle.

1.7 Separazione di dati e rete

I Vostri Contenuti vengono separati, logicamente o fisicamente, da quelli degli altri clienti ospitati nei Servizi Cloud Oracle. Tutte le reti Oracle Cloud sono separate dalle reti aziendali Oracle.

1.8 Riservatezza e formazione

Il personale Oracle è vincolato da un accordo di riservatezza e, al momento dell'assunzione, è tenuto a completare il corso di formazione sulla sicurezza delle informazioni. Successivamente, il personale Oracle deve seguire una formazione periodica conformemente alle policy Oracle applicabili ai corsi di formazione su privacy e sicurezza.

1.9 Gestione degli asset

Oracle è responsabile della protezione e dell'inventario degli asset dei Servizi Cloud Oracle. Tali responsabilità possono includere la verifica e l'autorizzazione delle richieste di accesso, presentate da coloro che ne hanno bisogno per esigenze aziendali, e la gestione dell'inventario degli asset.

Voi siete responsabili degli asset sotto il Vostro controllo che utilizzate o integrate con i Servizi Cloud Oracle, incluse la determinazione della classificazione delle informazioni appropriata per i Vostri Contenuti e la verifica dell'adeguatezza dei controlli documentati forniti dai Servizi Cloud Oracle per i Vostri Contenuti. Voi dovete ottenere o possedere tutti i consensi degli interessati o la altre basi giuridiche necessarie per la raccolta e l'utilizzo delle informazioni, inclusi tutti i consensi e le altre basi giuridiche necessari per la fornitura dei Servizi Cloud Oracle.

1.10 Oracle Internal Information Security Policies

Le Oracle Cloud Information Security Policies definiscono e disciplinano le aree della sicurezza applicabili ai Servizi Cloud Oracle e all'utilizzo degli stessi da parte Vostra. Il personale Oracle è soggetto alle Oracle Corporate Information Security Policies in materia di sicurezza delle informazioni e a tutte le altre policy che disciplinano il loro impiego o i servizi che forniscono a Oracle. L'Information Security Program di Oracle ("ISP") è formato da policy documentate che considerano vari fattori di rischio, inclusi quelli informatici e di sicurezza, con le procedure, le linee guida e gli standard associati necessari per un'applicazione operativa efficace di tali policy. Il Programma ISP di Oracle è espressamente concepito per garantire la riservatezza, l'integrità, la privacy, la continuità e la disponibilità dei Vostri Contenuti ospitati da Oracle nei Vostri Servizi Cloud Oracle, attraverso efficaci policy e controlli di gestione della sicurezza. Il Programma ISP di Oracle viene rivisto una volta l'anno dall'Oracle Security Oversight Committee e aggiornato come necessario.

1.11 Applicazione e revisione della sicurezza interna

Oracle adotta una serie di processi regolari interni con lo scopo di testare, verificare, valutare e mantenere l'efficacia delle misure di sicurezza tecniche e organizzative descritte nel presente articolo.

1.12 Revisioni esterne

Oracle può ricorrere a terzi per condurre revisioni indipendenti dei Servizi Cloud Oracle nelle aree seguenti (l'ambito di tali revisioni può variare in base al Servizio e al Paese):

- Report SOC 1, basato sullo Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE) n. 18, e/o report SOC 2, basato sui Trust Services Criteria
- Altri test di sicurezza indipendenti eseguiti da terzi con lo scopo di rivedere l'efficacia dei controlli tecnici e amministrativi

Le informazioni rilevanti ottenute da queste revisioni possono essere messe a disposizione dei clienti.

1.13 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) è la metodologia Oracle per l'integrazione della sicurezza nelle fasi di progettazione, creazione, test e manutenzione dei prodotti, sia che vengano utilizzati on-premise dai clienti, sia che vengano forniti tramite Oracle Cloud. Il programma OSSA è illustrato all'indirizzo https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/.

1.14 Log di sicurezza

Nei sistemi operativi vengono generati log per le attività correlate alla sicurezza. I sistemi vengono configurati in modo da registrare le attività di sicurezza predefinite, l'accesso a informazioni o programmi e gli eventi di sistema, come avvisi, messaggi delle console ed errori di sistema. Oracle rivede i log allo scopo di esaminare gli incidenti e raccogliere prove forensi. Le attività anomale identificate vengono inserite nel processo di gestione degli incidenti. I log di sicurezza vengono archiviati nel sistema Security Information and Event Management o in un sistema equivalente, nel formato nativo inalterato, e conservati come previsto dalle policy interne di Oracle. Tali log vengono conservati online per almeno 1 anno. Tali log vengono conservati e utilizzati da Oracle per le sue operazioni di sicurezza interne dei Servizi Cloud Oracle.

1.15 Altre obbligazioni correlate alla sicurezza dei clienti

Voi siete responsabili di:

- Implementare il Vostro sistema integrato di procedure, standard e policy di sicurezza e operative in base ai Vostri requisiti aziendali e di valutazione basati sul rischio
- AssicurarVi che i dispositivi degli Utenti Finali soddisfino i requisiti dei browser Web e i requisiti minimi di larghezza di banda della rete per l'accesso ai Servizi Cloud Oracle
- Gestire i controlli di sicurezza dei dispositivi client, in modo da eseguire i controlli antivirus e anti-malware su dati o file prima di importare o caricare i dati nei Servizi Cloud Oracle
- Amministrare gli account gestiti dal Cliente in base alle Vostre policy e best practice di sicurezza
- Inoltre, per i Servizi Oracle Cloud at Customer, Voi siete responsabili anche di quanto segue:
    - Fornire un livello adeguato di sicurezza fisica e di rete
    - Monitorare la sicurezza in modo da ridurre il rischio associato alle minacce in tempo reale e prevenire l'accesso non autorizzato ai Vostri Servizi Cloud Oracle dalle Vostre reti. Sono inclusi sistemi di rilevamento delle intrusioni, controlli di

accesso, firewall e qualsiasi altro strumento di gestione e monitoraggio della rete a Vostra disposizione.

2. ORACLE CLOUD SERVICE CONTINUITY POLICY

2.1 Strategia di alta disponibilità dei Servizi Cloud Oracle

Oracle distribuisce i Servizi Cloud Oracle su un'infrastruttura informatica resiliente, progettata in modo da garantire i livelli di continuità e disponibilità dei Servizi anche in caso di incidente ai danni degli stessi. I data center utilizzati da Oracle per l'hosting dei Servizi Cloud Oracle sono dotati di ridondanza a livello di componenti e alimentazione, con generatori di riserva, e Oracle può incorporare la ridondanza in uno o più livelli, inclusi l'infrastruttura di rete, i server dei programmi, i server di database e/o lo storage.

2.2 Strategia di backup dei Servizi Cloud Oracle

Oracle esegue backup periodici dei Vostri Contenuti nella Vostra istanza dei Servizi Cloud Oracle. Tali backup vengono utilizzati da Oracle esclusivamente al fine di ridurre al minimo la perdita di dati in caso di incidente. I backup vengono archiviati nel sito principale utilizzato per la fornitura dei Servizi Cloud Oracle e possono essere archiviati anche in una posizione alternativa a scopo di conservazione. In genere, ogni backup viene conservato online o offline per un periodo di 60 giorni dopo la sua creazione. Solitamente Oracle non aggiorna, inserisce o elimina i Vostri dati per Vostro conto. Tuttavia, in casi eccezionali e solo su autorizzazione scritta, Oracle può aiutarVi a ripristinare i dati che potreste aver perso in seguito alle Vostre stesse azioni.

Per i Servizi Cloud Oracle che Vi consentono di configurare i backup in base alle Vostre policy interne, l'esecuzione delle attività di backup e ripristino dei Vostri Contenuti è completamente a Vostro carico. Siete inoltre invitati a sviluppare un piano di continuità aziendale al fine di garantire la continuità delle Vostre stesse operazioni in caso di calamità.

2.3 Piano di continuità aziendale Oracle

Durante il periodo dei Servizi Oracle gestisce un piano relativo alla proprie operazioni interne con lo scopo di ridurre al minimo le eventuali interruzioni nella fornitura dei Servizi, in caso di calamità, interruzione o evento di forza maggiore ("Piano BC").

Il Piano BC stabilisce, documenta e implementa i processi, le procedure e i controlli necessari per garantire che le disposizioni di sicurezza applicabili ai Servizi Cloud Oracle non vengano ridotte in caso di ricorso al Piano BC. Il Piano BC ha lo scopo di fornire, tra le altre cose, resilienza per le operazioni interne di Oracle, in modo da garantire la continuità e la manutenzione dei Servizi Cloud Oracle a prescindere dalla causa.

3. ACCORDO SUL LIVELLO DI SERVIZIO PER I SERVIZI CLOUD ORACLE

3.1 Ore di funzionamento

I Servizi Cloud Oracle sono progettati per essere disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e di aggiornamento tecnologico,

nonché negli altri casi previsti dall'accordo Oracle, dal Vostro ordine e dal presente *Accordo sul livello di servizio per i Servizi Cloud Oracle*.

3.2 Disponibilità dei servizi

A partire dall'attivazione del Vostro Servizio Cloud Oracle da parte di Oracle, Oracle si impegna a rispettare il Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio, o Tempo di Attività Obiettivo del Servizio, pari al 99,9%, conformemente alle condizioni indicate nella documentazione di base del Servizio Cloud Oracle applicabile (o un altro Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o Tempo di Attività Obiettivo del Servizio specificato da Oracle per il Servizio Cloud in tale documentazione).

Quanto sopra è subordinato al rispetto da parte Vostra dei requisiti minimi di configurazione tecnica consigliati da Oracle per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi Cloud Oracle dalla Vostra infrastruttura di rete e dalle Vostre workstation utente, come specificato nella Documentazione di Programma per il Servizio Cloud Oracle applicabile.

3.2.1 Misurazione della disponibilità

Successivamente alla fine di ciascun mese di calendario del Periodo dei Servizi applicabile, Oracle misura il Livello di Disponibilità del Servizio o il Tempo di Attività del Servizio nel mese immediatamente precedente, dividendo la differenza tra il numero totale di minuti nel periodo di misurazione mensile e l'eventuale Periodo di Inattività Imprevista (definito di seguito) per il numero totale di minuti nel periodo di misurazione, e quindi moltiplicando il risultato per 100, al fine di ottenere un valore percentuale.

$$\left(\frac{Number\ of\ minutes\ in\ the\ month - Number\ of\ minutes\ of\ unplanned\ downtime}{Number\ of\ minutes\ in\ the\ month}\right) * 100$$

Numero di minuti in un mese di 30 giorni = 30 giorni * 24 ore al giorno *60 minuti l'ora

Numero di minuti di inattività imprevista nel mese = Numero di minuti di inattività imprevista definito nell'articolo "*Definizione dei tempi di inattività imprevista*".

Esempio: giugno ha 30 giorni = 30*24*60 = 43.200 minuti nel mese

Se durante il mese di giugno si sono verificati 90 minuti di inattività imprevista, si ottiene:

$((43{,}200 - 90)/43.200) * 100 = 99{,}8\%$ - Disponibilità del Livello di Servizio

3.2.2 Report sulla disponibilità

Oracle Vi fornirà le metriche relative al Livello di Disponibilità dei Servizi per i Servizi Cloud Oracle che avete acquistato con il Vostro ordine, in modalità self-service o in risposta a una Vostra Richiesta di Assistenza presentata a Oracle per tali metriche.

3.2.3 Crediti di Servizio

Qualora il Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o Tempo di Attività Obiettivo del Servizio per i Servizi Cloud Oracle che avete acquistato con il Vostro ordine risultassero inferiori a quelli applicabili

ai suddetti Servizi, Voi potreste ricevere alcuni Crediti di Servizio. I Crediti di Servizio sono definiti nella documentazione di base dei Servizi Cloud Oracle o nelle Descrizioni dei Servizi applicabili ai Servizi Cloud Oracle che avete acquistato. In deroga alle disposizioni del presente articolo, se il Vostro ordine con Oracle o le Specifiche dei Servizi applicabili al Vostro ordine per un determinato Servizio Cloud Oracle Vi danno diritto a ricevere una quantità di Crediti di Servizio superiore, Voi potrete ricevere i Crediti di Servizio previsti dalla disposizione che prevede l'erogazione della quantità maggiore di Crediti di Servizio ma, per uno stesso evento, non potrete ottenere Crediti di Servizio da più disposizioni.

3.3 Definizione di Tempo di Inattività Imprevisto

I Servizi Cloud Oracle vengono distribuiti in strutture informatiche resilienti, dotate di connessioni di rete e alimentazione ridondanti presso ciascuna struttura di hosting.

Per "Tempo di Inattività Imprevisto" si intende qualsiasi periodo durante il quale un problema con i Servizi Cloud Oracle Vi impedisce di connetterVi. Il Tempo di Inattività Imprevisto non include i periodi in cui i Servizi Cloud Oracle, o qualsiasi componente degli stessi, non sono disponibili a causa di: (i) manutenzione pianificata, (ii) circostanze che esulano dal controllo di Oracle e altri eventi di forza maggiore (come interruzioni avviate su Vostra richiesta, interruzioni dovute a un'infrastruttura non Oracle, come quelle elettriche, di rete, di telecomunicazioni o qualsiasi altra apparecchiatura di connettività, attacchi alla sicurezza, calamità naturali o eventi sociopolitici), (iii) qualsiasi azione o inazione da parte Vostra, dei Vostri Utenti o di terzi (ad eccezione degli agenti o contractor Oracle incaricati da Oracle di prestare i Servizi Cloud Oracle in questione) o (iv) qualunque sospensione messa in atto da Oracle in virtù del Vostro accordo Oracle o del Vostro ordine. Inoltre, per quanto riguarda i Servizi Oracle Cloud at Customer, il Tempo di Inattività Imprevisto non include il tempo di inattività o qualsiasi altra indisponibilità (i) del Vostro data center (ad esempio per manutenzione) o (ii) che si verifica al di fuori dell'orario di servizio on-site definito dal Vostro ordine per il personale Oracle Cloud Operations presso il Vostro data center.

3.4 Monitoraggio

Oracle usa un'ampia gamma di strumenti software per monitore la disponibilità e le prestazioni dei Servizi Cloud Oracle, oltre che il funzionamento dei componenti dell'infrastruttura e della rete. Oracle non monitora né gestisce le deviazioni subite dagli eventuali componenti non gestiti da Oracle da Voi utilizzati nell'ambito dei Servizi Cloud Oracle, come le applicazioni non Oracle.

3.4.1 Componenti monitorati

Oracle monitora l'hardware che supporta i Servizi Cloud Oracle e genera avvisi per i componenti di rete monitorati, come CPU, memoria, storage, database e altri componenti. Il personale Oracle Cloud Operations monitora gli avvisi associati alle deviazioni dalla soglie definite da Oracle e segue le procedure operative standard per analizzare e risolvere i problemi sottostanti.

3.4.2 Strumenti di test e monitoraggio del Cliente

Oracle Vi permette di eseguire alcuni test funzionali dei Servizi Cloud Oracle nella Vostra istanza di test. Le regole specifiche per i test sono disponibili nella Documentazione di Programma.

Oracle esegue regolarmente i test di penetrazione e vulnerabilità, oltre alle valutazioni della sicurezza dell'infrastruttura, delle piattaforme e delle applicazioni Oracle Cloud, allo scopo di convalidare e migliorare la sicurezza complessiva dei Servizi Cloud Oracle. Nella Documentazione di Programma dei Servizi Cloud Oracle viene spiegato come e quando Voi potete valutare o testare qualsiasi componente da Voi gestito o creato nei Servizi Cloud Oracle, inclusi i database e le applicazioni non Oracle, o gli altri software e codici non Oracle applicabili, oltre a utilizzare gli strumenti di estrazione dei dati.

Oracle si riserva il diritto di rimuovere o disabilitare l'accesso a qualsiasi strumento o tecnologia che viola le linea guida del presente articolo, o la Documentazione di Programma dei Servizi Cloud Oracle applicabile, senza inputarVi alcuna responsabilità.

4. ORACLE CLOUD CHANGE MANAGEMENT POLICY

4.1 Gestione delle modifiche e manutenzione Oracle Cloud

Oracle Cloud Operations può apportare modifiche all'infrastruttura hardware cloud, al software operativo, al software dei prodotti e al software applicativo di supporto che Vi vengono forniti nell'ambito dei Servizi Cloud Oracle, allo scopo di garantire la stabilità operativa, la disponibilità, la sicurezza, le prestazioni e l'attualità dei Servizi Cloud Oracle. Oracle segue procedure di gestione delle modifiche formali, per rivedere, testare e approvare le modifiche prima di applicarle ai Servizi.

Le modifiche apportate tramite le procedure di gestione delle modifiche includono le attività di manutenzione di servizi e sistemi, aggiornamenti e upgrade, oltre alle modifiche specifiche del Cliente. Le procedure di gestione delle modifiche dei Servizi Cloud Oracle sono progettate in modo da ridurre al minimo le interruzioni dei Servizi durante l'implementazione delle modifiche stesse.

Oracle si riserva periodi di manutenzione specifici per le modifiche, che possono comportare l'indisponibilità dei Servizi Cloud Oracle durante il periodo di manutenzione. Oracle si impegna ad assicurare che le procedure di gestione delle modifiche vengano eseguite durante le finestre di manutenzione programmata (delle quali Oracle dovrà avvertirVi in anticipo), tenendo in considerazione i periodi di traffico ridotto e i requisiti geografici.

Oracle comunicherà preventivamente le modifiche alla pianificazione delle finestre di manutenzione. Per le modifiche e gli upgrade specifici del Cliente, ove fattibili, Oracle coordinerà i periodi di manutenzione con Voi.

Per le modifiche che comportano un'interruzione dei Servizi, la durata dei periodi di manutenzione per la manutenzione programmata non è inclusa nel calcolo dei minuti per i Tempi di Inattività Imprevisti nel periodo di misurazione mensile per il Livello di Disponibilità dei Servizi (vedere il precedente articolo *Accordo sul livello di servizio per i Servizi Cloud Oracle*). Oracle compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per minimizzare il ricorso a tali periodi di manutenzione programmata e per minimizzare la durata delle manutenzioni che determinano un'interruzione dei Servizi.

Per i Servizi Cloud Oracle che Vi consentono di eseguire attività di manutenzione, Voi siete responsabili della configurazione e della manutenzione dei sistemi operativi e dell'altro software associato.

4.1.1 Interventi di manutenzione critici per la sicurezza

Oracle potrebbe avere l'esigenza di eseguire alcuni interventi di manutenzione critici per la sicurezza, al fine di tutelare la sicurezza dei Servizi Cloud Oracle. Gli interventi di manutenzione critici per la sicurezza sono necessari per risolvere un problema grave (come una vulnerabilità di sicurezza) dei Servizi Cloud Oracle o dell'infrastruttura Oracle, che può essere affrontato solo tramite procedure di emergenza. Oracle si impegna a ridurre al minimo il ricorso agli interventi di manutenzione critici per la sicurezza e, se ragionevolmente possibile, cercherà di fornire un preavviso di 24 ore per qualsiasi intervento di manutenzione critico per la sicurezza che richiede un'interruzione dei Servizi al di fuori dei periodi di manutenzione programmata.

4.1.2 Migrazioni di data center

Quando lo ritiene necessario o in caso di disaster recovery, Oracle può eseguire la migrazione dei Vostri Servizi Cloud Oracle distribuiti nei data center utilizzati da Oracle fra i diversi data center di produzione nella stessa Ubicazione del Data Center. Qualora dovesse eseguire migrazioni di data center per motivi diversi dal disaster recovery, Oracle Vi fornirà un preavviso minimo di 30 giorni.

4.2 Gestione delle versioni del software

4.2.1 Aggiornamenti del software

Oracle richiede a tutti i clienti dei Servizi Cloud Oracle di aggiornare regolarmente le versioni del software dei Servizi Cloud Oracle a quelle indicate da Oracle come release supportate per i Servizi Cloud Oracle in questione. Gli aggiornamenti del software sono necessari al fine di mantenere aggiornata la versione dei Servizi Cloud Oracle. Le obbligazioni di Oracle ai sensi delle presenti Delivery Policies (inclusi la *Oracle Cloud Service Continuity Policy,* l'*Accordo sul livello di servizio per i Servizi Cloud Oracle* e la *Oracle Cloud Support Policy*) sono subordinate al mantenimento delle versioni attualmente supportate dei Servizi Cloud Oracle da parte Vostra. Oracle non è responsabile per i problemi di prestazioni, funzionalità, disponibilità o sicurezza dei Servizi Cloud Oracle potenzialmente dovuti dall'esecuzione di versioni precedenti.

4.2.2 Fine vita

Oracle provvederà a ospitare e supportare solamente le release supportate dei Servizi Cloud Oracle. Tutte le altre versioni dei Servizi Cloud Oracle sono considerate a "Fine vita". Voi siete tenuti ad aggiornare i Servizi Cloud Oracle all'ultima versione, prima che una determinata versione arrivi a Fine vita. Voi accettate che, qualora non doveste completare l'aggiornamento di una versione dei Servizi Cloud Oracle prima della dichiarazione di Fine vita, Oracle potrebbe eseguire l'aggiornamento automaticamente oppure sospendere i Servizi Cloud Oracle. Qualora una versione dei Servizi Cloud Oracle arrivasse a Fine vita e Oracle non mettesse a disposizione una versione aggiornata, Oracle potrebbe designare un successore dei Servizi Cloud Oracle e richiederVi di effettuare la transizione.

5. ORACLE CLOUD SUPPORT POLICY

Il supporto descritto nella presente *Oracle Cloud Support Policy* si applica solo ai Servizi Cloud Oracle e viene fornito da Oracle nell'ambito dei Servizi Cloud Oracle inclusi nel Vostro ordine. Oracle può mettere a disposizione ulteriori offerte di servizi di supporto tecnico per i Servizi Cloud Oracle, che Voi potete acquistare per un corrispettivo aggiuntivo.

5.1 Condizioni di supporto Oracle Cloud

5.1.1 Corrispettivi del supporto

I corrispettivi da Voi pagati per i Servizi Cloud Oracle inclusi nel Vostro ordine comprendono il supporto tecnico descritto nella presente *Oracle Cloud Support Policy*. Le ulteriori offerte di servizi di supporto tecnico da Voi acquistate sono soggette al pagamento di corrispettivi aggiuntivi.

5.1.2 Periodo di supporto

Il supporto Oracle Cloud diventa disponibile a partire dalla data di inizio dei Servizi Cloud Oracle e termina alla scadenza o alla risoluzione dei suddetti Servizi ("periodo di supporto"). Dopo la data di fine del periodo di supporto, Oracle non è tenuta a fornire il supporto descritto nella presente Oracle Cloud Support Policy.

5.1.3 Contatti tecnici

I Vostri contatti tecnici sono l'unico collegamento fra Voi e Oracle ai fini del supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle. Tali contatti tecnici devono possedere almeno una formazione di base iniziale sui Servizi e, ove necessario, una formazione supplementare appropriata specifica del ruolo o della fase di implementazione, dell'utilizzo specialistico del prodotto o servizio e della migrazione. I Vostri contatti tecnici devono conoscere a fondo i Servizi Cloud Oracle per poter agevolare la soluzione dei problemi di sistema e assistere Oracle nell'analisi e nella risoluzione delle Richieste di Assistenza. Quando presentano una Richiesta di Assistenza, i Vostri contatti tecnici devono possedere una comprensione di base del problema riscontrato ed essere in grado di riprodurlo, per aiutare Oracle a diagnosticare e classificare il problema. Per evitare interruzioni nel supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle, Voi siete tenuti a comunicare a Oracle il trasferimento delle responsabilità del contatto tecnico a un'altra persona.

5.1.4 Supporto Oracle Cloud

Il supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle include:

- Diagnosi dei problemi con i Servizi Cloud Oracle
- Impegno commercialmente ragionevole per risolvere gli errori segnalati e verificabili nei Servizi Cloud Oracle, affinché tali Servizi possano essere eseguiti in tutti i loro aspetti sostanziali come descritto nella relativa Documentazione di Programma.
- Supporto durante le attività di gestione delle modifiche descritte nella precedente *Oracle Cloud Change Management Policy*
- Assistenza per le Richieste di Assistenza tecnica, 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana per 365 giorni all'anno

- Accesso 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana per 365 giorni all'anno a un Portale di Supporto per i Clienti Cloud, designato da Oracle, e al supporto telefonico con operatore, per la registrazione delle Richieste di Assistenza
- Accesso ai forum delle community
- Il servizio di assistenza clienti per i problemi non tecnici viene fornito durante il normale orario lavorativo locale di Oracle (dalle 8.00 alle 17.00).

5.2 Sistemi di supporto del Cliente Oracle Cloud

5.2.1 Portale di supporto del Cliente Oracle Cloud

Allo scopo di fornire supporto per i Servizi Cloud Oracle da Voi acquistati tramite un ordine, Oracle si avvale del Portale di Supporto del Cliente Cloud (portale di supporto) designato per i Servizi Cloud Oracle in questione. Anche se il supporto Oracle Cloud e i portali (inclusa la parte dei Servizi eventualmente fornita dai portali stessi) fanno parte del Vostro ordine, non costituiscono un'offerta di Servizi Cloud Oracle e possono essere forniti a livello globale, con accesso disciplinato dai Termini d'uso pubblicati nei siti Web dei portali applicabili, e tali Termini d'uso sono soggetti a modifica. Laddove tali portali Vi consentano di caricare informazioni, Voi siete responsabili di assicurare che, né Voi né i Vostri Utenti, inseriate numeri di documenti di identificazione rilasciati dal governo, informazioni sanitarie, finanziarie, controllate non classificate, dati di carte di pagamento o altre informazioni personali sensibili, a meno che ciò non sia espressamente consentito dalle condizioni del portale di supporto o dal Vostro ordine di Servizi Cloud applicabile. L'accesso al portale di supporto è riservato ai Vostri contatti tecnici designati e ad altri utenti autorizzati dei Servizi Cloud Oracle. Ove applicabile, il portale di supporto fornirà dettagli relativi al supporto ai Vostri contatti tecnici designati, al fine di consentire l'uso del supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle. Le notifiche e gli avvisi di supporto relativi alle Vostre Richieste di Assistenza vengono pubblicati nel portale di supporto.

5.2.2 Supporto telefonico con operatore

I Vostri contatti tecnici possono accedere al supporto telefonico con operatore mediante i numeri telefonici e le informazioni di contatto presenti sul sito del supporto Oracle all'indirizzo https://www.oracle.com/support/contact.html.

5.3 Definizioni di severità

I Vostri contatti tecnici designati possono presentare Richieste di Assistenza per i Servizi Cloud tramite il portale di supporto. Il livello di severità di una Richiesta di Assistenza viene assegnato in base alle informazioni da Voi immesse e alle definizioni di severità riportate di seguito:

5.3.1 Severità 1 (interruzione critica)

L'uso dei Servizi Cloud Oracle nel Vostro ambiente di produzione è stato interrotto o gravemente pregiudicato, al punto di impedire ragionevolmente la prosecuzione del lavoro. Subite una perdita di servizio completa. Le operazioni pregiudicate sono essenziali al business e la situazione è da

considerarsi un'emergenza. Una Richiesta di Assistenza di Severità 1 presenta una o più delle caratteristiche seguenti:

- Dati danneggiati
- Indisponibilità di una funzione documentata essenziale
- Interruzione indefinita del servizio, determinante un ritardo inaccettabile o indefinito in relazione a risorse o risposte
- Il servizio subisce un arresto anomalo, che si ripete anche dopo il riavvio
- Incidente di sicurezza che rischia di compromettere la riservatezza, l'integrità o la disponibilità del servizio

Oracle compirà ogni ragionevole sforzo per rispondere alle Richieste di Assistenza con Severità 1 entro quindici (15) minuti. Durante il periodo in cui Oracle cerca di risolvere una Richiesta di Assistenza con Severità 1, Voi accettate di mettere a disposizione il Vostro contatto tecnico per 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana. Oracle continuerà a impegnarsi 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, finché la Richiesta di Assistenza con Severità 1 non verrà risolta, non si trova una soluzione alternativa ragionevole, non viene adottato un piano d'azione approvato o il contatto del Cliente non è più disponibile 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana. Durante questo periodo, Voi siete tenuti a fornire a Oracle un contatto tecnico disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, per prestare assistenza con la raccolta dei dati, i test e l'applicazione delle correzioni. Questa classificazione di severità deve essere proposta con cautela, di modo che Oracle possa assegnare tutte le risorse necessarie alle situazioni che hanno effettivamente Severità 1.

5.3.2 Severità 2 (danno significativo)

Subite una grave perdita del servizio. Funzionalità importanti del Servizio Cloud Oracle non sono attive e non è disponibile una soluzione alternativa accettabile; tuttavia, le operazioni possono continuare con limitazioni.

5.3.3 Severità 3 (problema tecnico)

Subite una marginale perdita del servizio. Il problema rappresenta un inconveniente, il quale può richiedere una soluzione alternativa per ripristinare la funzionalità.

5.3.4 Severità 4 (indicazioni generali)

Voi chiedete informazioni, miglioramenti o chiarimenti sulla documentazione in relazione ai Servizi Cloud Oracle, ma l'operatività di tale servizio non è pregiudicata in alcun modo. Non subite alcuna perdita del servizio.

5.4 Variazione del livello di severità di una Richiesta di Assistenza

5.4.1 Livello di severità iniziale

Al momento della creazione della Richiesta di Assistenza, Oracle registra un livello di severità iniziale basato sulle definizioni di severità precedenti e/o sulle informazioni da Voi immesse. Alla creazione

della Richiesta di Assistenza, Oracle punta soprattutto a risolvere il problema sottostante. Il livello di severità di una Richiesta di Assistenza può essere modificato come illustrato di seguito.

5.4.2 Downgrade del livello di una Richiesta di Assistenza

Se, nel corso della risoluzione del problema sottostante, quest'ultimo non merita più il livello di severità attualmente assegnato, a causa dei suoi effetti sui Servizi Cloud Oracle applicabili, è possibile eseguire il downgrade del relativo livello di severità, applicando quello che rispecchia maggiormente il suo impatto corrente.

5.4.3 Upgrade del livello di una Richiesta di Assistenza

Se, durante l'elaborazione di una Richiesta di Assistenza, viene determinato che quest'ultima merita un livello di severità superiore a quello attuale, a causa dei suoi effetti sulle operazioni di produzione dei Servizi Cloud Oracle applicabili, viene eseguito un upgrade del livello di severità, applicando quello che rispecchia maggiormente il suo impatto corrente.

5.4.4 Aderenza alle definizioni dei livelli di severità

Dovrete assicurare che l'assegnazione e la modifica di una qualsiasi designazione del livello di severità sia basata, in modo accurato, sull'effettivo impatto sulle operazioni di produzione del relativo Servizio Cloud Oracle.

5.5 Escalation di una Richiesta di Assistenza

Qualora Voi richiedeste l'escalation di una Richiesta di Assistenza, l'analista del supporto Oracle contatterà il responsabile dell'escalation che si occuperà di gestirla. Il responsabile Oracle per l'escalation della Richiesta di Assistenza svilupperà un piano d'azione insieme a Voi e assegnerà le risorse Oracle appropriate. Nel caso in cui il problema sotteso alla Richiesta di Assistenza resti irrisolto, potrete contattare il responsabile per l'escalation della Richiesta di Assistenza al fine di richiedere che la medesima sia portata al livello di escalation successivo all'interno di Oracle come richiesto. Per agevolare la risoluzione di una Richiesta di Assistenza sottoposta a escalation, Voi dovrete indicare i contatti della Vostra organizzazione che operano allo stesso livello di quelli di Oracle a cui è stata assegnata la Richiesta di Assistenza in escalation.

6.ORACLE CLOUD SUSPENSION AND TERMINATION POLICY

6.1 Risoluzione dei Servizi Cloud Oracle

Per un periodo di 60 giorni dopo la fine del Periodo dei Servizi per i Servizi Cloud Oracle o, se applicabile, per un periodo di 60 giorni dopo la Vostra richiesta di risoluzione dei Servizi Cloud da Voi utilizzati secondo il modello Pay as You Go, dopo la fine del Periodo dei Servizi associato, Oracle metterà a disposizione, tramite protocolli sicuri e in un formato strutturato leggibile da una macchina, i Vostri Contenuti residenti nei Servizi Cloud Oracle oppure manterrà accessibile il sistema dei Servizi per consentirVi di recuperare i dati.

Per le versioni di prova gratuite e i progetti pilota dei Servizi Cloud Oracle, Oracle manterrà i Vostri Contenuti a disposizione per un periodo di 30 giorni dopo la fine della prova o del progetto pilota.

Durante questo periodo di recupero, l'Accordo sul livello di servizio per i Servizi Cloud Oracle non si applica e il sistema dei Servizi non può essere utilizzato per alcuna attività di produzione. Dopo il periodo di recupero, Oracle non è più tenuta a conservare i Vostri Contenuti.

Se avete bisogno dell'assistenza di Oracle per ottenere l'accesso o le copie dei Vostri Contenuti, dovete creare una Richiesta di Assistenza nel portale di supporto.

Il recupero dei dati e l'assistenza di Oracle correlata a tale operazione non sono applicabili ai Servizi Cloud Oracle in cui non vengono archiviati Vostri Contenuti. Voi siete responsabili di garantire che, se tali Servizi Cloud Oracle dipendono da altri Servizi Cloud Oracle separati (come uno Storage Cloud Service o Database Cloud Service) per l'archiviazione dei dati, tali Servizi Cloud Oracle separati devono avere una durata valida fino alla fine del Servizio Cloud Oracle in fase di risoluzione, per consentire il recupero dei dati o per intraprendere le azioni appropriate al fine di eseguirne il backup o comunque di archiviare i Vostri Contenuti separatamente, mentre i Servizi Cloud Oracle di produzione sono ancora attivi, prima della fine del Periodo dei Servizi.

Dopo la scadenza del periodo di recupero, Oracle eliminerà i Vostri Contenuti dai Servizi Cloud Oracle (a meno che le leggi applicabili non prevedano diversamente).

Per i Servizi Oracle Cloud at Customer, dovete consentire il recupero da parte di Oracle di tutti i componenti hardware relativi ai Servizi Oracle Cloud at Customer forniti da Oracle (comprese le apparecchiature gateway), che devono essere in buono stato di funzionamento e nelle stesse condizioni in cui si trovavano all'inizio dei Servizi Oracle Cloud at Customer, a parte la normale usura causata da un utilizzo appropriato.

7 UTILIZZO DEI SERVIZI

È Vostra responsabilità garantire che l'accesso e l'uso dei Servizi Cloud Oracle acquistati, così come i vantaggi ottenuti dai suddetti Servizi Cloud, siano riservati agli Utenti di Paesi conformi alla Global Trade Compliance Policy di Oracle descritta all'indirizzo https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html.