

# Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies

---

Data di efficacia: dicembre 2020; versione 3.0

## SOMMARIO

<b>PANORAMICA</b>	<b>4</b>
<b>1. Oracle Cloud Security Policy</b>	<b>5</b>
1.1 Policy di sicurezza delle informazioni di Oracle - Parte generale	5
1.2 Misure di sicurezza fisiche	5
1.3 Controlli dell'accesso al sistema	6
1.4 Controlli dell'accesso ai dati	6
1.5 Crittografia dell'utente per connessioni esterne	7
1.6 Controllo dei contenuti inseriti	7
1.7 Separazione dei dati e della rete	7
1.8 Riservatezza e formazione	7
1.9 Gestione del patrimonio informativo	7
1.10 Oracle Internal Information Security Policies	8
1.11 Applicazione e verifiche della sicurezza interna	8
1.12 Verifiche esterne	8
1.13 Oracle Software Security Assurance	8
1.14 Log di sicurezza	8
1.15 Altre obbligazioni del Cliente in materia di sicurezza	9
<b>2. Oracle Cloud Service Continuity Policy</b>	<b>9</b>
2.1 Strategia per la disponibilità elevata dei Servizi Cloud Oracle	9
2.2 Strategia di backup dei Servizi Cloud Oracle	9
<b>3. Oracle Cloud Service Level Agreement</b>	<b>10</b>
3.1 Orario di operatività	10
3.2 Disponibilità del Servizio	10
3.2.1 Misurazione della disponibilità	10
3.2.2 Segnalazione di disponibilità	10
3.2.3 Crediti di Servizio	10
3.3 Definizione dei tempi di Inattività Imprevista	11
3.4 Monitoraggio	11
3.4.1 Componenti monitorati	11
3.4.2 Strumenti di monitoraggio e testing del Cliente	11
<b>4. Oracle Cloud Change Management Policy</b>	<b>12</b>
4.1 Gestione delle modifiche e manutenzione Oracle Cloud	12
4.1.1 Manutenzione di emergenza	12
4.1.2 Modifiche di manutenzione maggiori	13
4.1.3 Migrazioni di data center	13
4.2 Versione del software	13
4.2.1 Aggiornamenti del software	13
4.2.2 End of Life	13
<b>5. Oracle Cloud Support Policy</b>	<b>14</b>
5.1 Condizioni di supporto Oracle Cloud	14

5.1.1 Corrispettivi del supporto	14
5.1.2 Periodo di supporto	14
5.1.3 Contatti tecnici	14
5.1.4 Supporto Oracle Cloud	14
5.2 Sistemi di supporto del Cliente Oracle Cloud	15
5.2.1 Portale di Supporto del Cliente Oracle Cloud	15
5.2.2 Supporto telefonico con operatore	15
5.3 Definizioni di severità	15
5.3.1 Severità 1	15
5.3.2 Severità 2	16
5.3.3 Severità 3	16
5.3.4 Severità 4	16
5.4 Modifica al livello di severità della richiesta di assistenza	16
5.4.1 Livello di severità iniziale	16
5.4.2 Riduzione dei livelli di richiesta di assistenza	16
5.4.3 Aumento dei livelli di richiesta di assistenza	16
5.4.4 Aderenza alle definizioni dei livelli di severità	17
5.5 Escalation di richieste di assistenza	17
<b>6. Oracle Cloud Suspension and Termination Policy</b>	<b>17</b>
6.1 Risoluzione dei Servizi Cloud Oracle	17
6.2 Risoluzione degli ambienti pilot	18

## PANORAMICA

Le presenti Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies (le presenti “Delivery Policy”) descrivono i Servizi Cloud Oracle da Voi ordinati. Le presenti Delivery Policy possono fare riferimento ad altri documenti relativi a Policy Cloud di Oracle; ogni riferimento al “Cliente” nelle presenti Delivery Policy o in altri documenti è usato per indicare “Voi” in base alla definizione di cui al Vostro ordine. Nelle presenti Delivery Policies, “Ubicazione del Data Center” dei Servizi Cloud si riferisce alla regione geografica indicata nel Vostro ordine per suddetti Servizi o, se applicabile, alla regione geografica che Voi avete selezionato all’attivazione dell’istanza di produzione dei Servizi in questione. Inoltre, ai fini dell’Ubicazione del Data Center indicata nel Vostro ordine o che avete selezionato all’attivazione dell’istanza di produzione del Vostro Servizio, il termine “Europa” si riferisce collettivamente agli stati membri dell’Unione Europea, al Regno Unito e alla Svizzera. I termini in maiuscolo non definiti nelle presenti Delivery Policy avranno il significato loro attribuito nell’accordo Oracle, nel Vostro ordine o nella policy, come applicabile. Generalmente, le Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies sono aggiornate ogni due anni.

Il Vostro ordine o le Specifiche dei Servizi di Oracle (ad esempio la documentazione di base del Servizio Cloud Oracle o le Descrizioni dei Servizi) possono includere dettagli aggiuntivi o eccezioni correlati a specifici Servizi Cloud Oracle. La documentazione di base del Servizio Cloud Oracle, le Descrizioni dei Servizi e la Documentazione del Programma per i Servizi Cloud Oracle sono disponibili all’indirizzo [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts).

I Servizi Cloud Oracle sono forniti alle condizioni dell’accordo Oracle, del Vostro ordine e delle Specifiche dei Servizi applicabili a tali servizi. La prestazione dei Servizi Cloud Oracle da parte di Oracle è subordinata all’osservanza da parte Vostra e dei Vostri utenti delle obbligazioni e delle responsabilità definite in tali documenti e policy incorporate. Le presenti Policy e i documenti in esse richiamati sono soggetti a modifica a discrezione di Oracle; in ogni caso le modifiche apportate da Oracle alle Policy non potranno comportare una riduzione significativa del livello di prestazioni, funzionalità, sicurezza o disponibilità dei Servizi Cloud Oracle forniti a Voi durante il Periodo dei Servizi previsto dal Vostro ordine.

I Servizi Cloud Oracle vengono distribuiti nei data center o a fornitori di servizi infrastrutturali terzi gestiti da Oracle, ad eccezione dei Servizi Oracle Cloud at Customer, che rappresentano Servizi Public Cloud distribuiti nel Vostro data center o in un data center di terzi gestito da Voi. Potete acquistare tali servizi singolarmente oppure questi possono essere distribuiti come piattaforma sottostante per altri Servizi Cloud Oracle. Per i Servizi Oracle Cloud at Customer, Oracle fornirà al Vostro data center alcuni componenti hardware, compresa l’apparecchiatura per il gateway remoto, necessari a Oracle per far funzionare tali Servizi. Spetta a Voi predisporre le opportune condizioni di spazio, alimentazione e raffreddamento per implementare l’hardware di Oracle (compresa l’apparecchiatura del gateway) e garantire la connettività di rete adeguata per consentire a Oracle Cloud Operations di accedere ai servizi. Oracle è unicamente responsabile della manutenzione dei propri componenti hardware (compresa l’apparecchiatura del gateway).

Le presenti Delivery Policy non sono valide per Oracle BigMachines Express, Oracle ETAWorkforce o altre offerte Oracle Cloud di questo tipo specificate da Oracle nel Vostro ordine o nella Descrizione del Servizio applicabile.

# 1. ORACLE CLOUD SECURITY POLICY

## 1.1 Policy di sicurezza delle informazioni di Oracle - Parte generale

Oracle ha adottato controlli e procedure di sicurezza per i propri Servizi Cloud studiati per proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei Vostri Contenuti soggetti a hosting nel Vostro ambiente dei Servizi Cloud Oracle e per proteggere i Vostri Contenuti da trattamenti non autorizzati, come la perdita o la distruzione illecita dei dati. Oracle è costantemente impegnata a rafforzare e migliorare tali controlli e procedure di sicurezza.

I Servizi Cloud Oracle seguono procedure conformi agli standard di sicurezza ISO/IEC 27002 in materia di controlli sulla sicurezza delle informazioni, dai quali sono stati ricavati set di controlli completi. I Servizi Cloud Oracle sono allineati ai National Institute of Standards and Technology ("NIST") 800-53 e 800-171.

Le policy di sicurezza delle informazioni di Oracle Cloud delimitano e regolano le aree di sicurezza applicabili ai Servizi Cloud Oracle e all'uso che Voi fate di tali Servizi Cloud Oracle. Il personale di Oracle (compresi dipendenti, appaltatori e collaboratori a tempo determinato) è tenuto al rispetto delle prassi di sicurezza dei dati di Oracle e di eventuali policy supplementari che regolano tale utilizzo o i servizi che forniscono a Oracle.

Oracle adotta un approccio olistico alla sicurezza delle informazioni, implementando una strategia di protezione a più livelli in cui prassi e procedure di sicurezza per rete, sistema operativo, database e software si integrano vicendevolmente con controlli esterni, governance e supervisione di alto profilo.

Per i Servizi Cloud Oracle che Vi consentono di configurare un comportamento di sicurezza, se non diversamente specificato, siete responsabili della configurazione, gestione, manutenzione e protezione dei sistemi operativi e di altri software associati relativi ai Servizi Cloud Oracle selezionati (inclusi i Vostri Contenuti) non forniti da Oracle. Siete responsabili dell'adozione di misure appropriate per la sicurezza, la protezione e il backup dei Vostri Contenuti, incluso l'utilizzo di tecnologie di crittografia per proteggere i Vostri Contenuti da accessi non autorizzati e per l'archiviazione di tali Contenuti.

## 1.2 Misure di sicurezza fisiche

Oracle adotta misure progettate per prevenire l'accesso delle persone non autorizzate alle strutture di elaborazione nelle quali sono in hosting i Vostri Contenuti, come l'utilizzo di personale addetto alla sicurezza, edifici protetti e strutture del data center apposite. Oracle fornisce strutture di elaborazione sicure sia per gli uffici che per l'infrastruttura cloud di produzione. I controlli comunemente effettuati tra le sedi degli uffici e le ubicazioni o i data center controllati da Oracle attualmente includono, a titolo esemplificativo:

- Autorizzazione e controllo degli accessi fisici
- Tutti i dipendenti e i visitatori presenti sul luogo devono indossare identificativi ufficiali ben visibili
- I visitatori devono firmare un apposito registro ed essere accompagnati e/o osservati durante la permanenza in loco

- Il possesso di chiavi o tessere d'accesso e l'autorizzazione all'accesso sono monitorati. I dipendenti che lasciano Oracle devono riconsegnare le proprie chiavi o tessere

Per tutti i data center Cloud controllati da Oracle vengono adottate ulteriori misure di sicurezza fisiche, che attualmente comprendono:

- Controllo dei luoghi mediante CCTV
- Protezione delle entrate mediante barriere fisiche progettate per prevenire l'ingresso non autorizzato dei veicoli
- Le entrate sono sorvegliate 24 ore su 24, 365 giorni l'anno da guardie di sicurezza incaricate del riconoscimento visivo dell'identità e della gestione dell'accompagnamento dei visitatori
- Misure di sicurezza per la prevenzione dei rischi ambientali
- Controllo di qualsiasi movimentazione fisica delle attrezzature tramite ricevute consegnate a mano e altre procedure di controllo delle modifiche autorizzate
- Protezione dei cavi di rete con tubi, evitando, laddove possibile, l'instradamento in aree pubbliche

Questo articolo non si applica ai Servizi Oracle Cloud at Customer. Siete tenuti a fornire strutture di elaborazione sicure per l'hosting e il funzionamento dell'hardware relativo ai Servizi Oracle Cloud at Customer (compresa l'apparecchiatura del gateway), nonché le connessioni di rete necessarie a Oracle per l'erogazione dei Servizi Oracle Cloud at Customer.

### 1.3 Controlli dell'accesso al sistema

In base ai particolari Servizi Cloud ordinati, Oracle può applicare, tra gli altri, i seguenti controlli: autenticazione tramite password e/o autenticazione multifattore, autorizzazione documentata e processi di gestione delle modifiche, registro degli accessi. Tutti gli accessi da remoto alla Oracle Cloud Network da parte del personale Oracle che ha accesso ai Vostri Contenuti deve avvenire tramite Virtual Private Network, utilizzando l'autenticazione multifattore. Oracle proibisce (tramite policy e controlli tecnici) l'utilizzo di dispositivi personali per accedere alla Oracle Cloud Network e all'ambiente dei Servizi per i Servizi Cloud.

Per i Servizi Cloud in hosting presso Oracle: (i) gli accessi agli ambienti dei Servizi Cloud sono registrati e (ii) l'accesso logico ai data center è limitato e protetto.

### 1.4 Controlli dell'accesso ai dati

Per i componenti del servizio gestiti da Oracle, l'accesso di Oracle ai Vostri Contenuti è limitato al personale autorizzato.

In merito al personale Oracle che accede all'ambiente dei Servizi per i Servizi Cloud (compresi i Vostri Contenuti che risiedono nei Servizi Cloud), Oracle mette in atto Controlli degli Accessi Basati sul Ruolo (RBAC) e impiega i seguenti principi di gestione degli accessi: "necessità di sapere", "privilegio minimo" e "separazione dei compiti". Inoltre, Oracle fornisce un meccanismo tramite il quale Voi controllate il Vostro accesso al Vostro ambiente dei Servizi Cloud e ai Vostri Contenuti da parte del Vostro personale autorizzato.

## 1.5 Crittografia dell'utente per connessioni esterne

Il Vostro accesso ai Servizi Cloud Oracle avviene attraverso un protocollo di rete sicuro fornito da Oracle. Se l'accesso avviene attraverso una connessione abilitata TLS (Transport Layer Security), tale connessione viene negoziata per una crittografia di almeno 128 bit. La chiave privata utilizzata per la generazione della chiave cifrata è almeno di 2048 bit. La tecnologia TLS è implementata o configurabile per tutte le applicazioni basate sul web certificate TLS e distribuite da Oracle. Si consiglia di utilizzare i più recenti browser certificati per l'impiego dei programmi Oracle. Tali browser, presentando un elevato livello di cifratura e una maggiore sicurezza, possono essere utilizzati per connettersi a programmi basati sul web. L'elenco dei browser certificati per ciascuna versione dei Servizi Cloud Oracle verrà reso disponibile mediante un portale accessibile oppure nella Descrizione del Servizio corrispondente per i Servizi Cloud Oracle. In alcuni casi, un sito di terzi che desiderate integrare nei Servizi Cloud Oracle, come un servizio di social media, potrebbe non accettare una connessione crittografata. Per i Servizi Cloud Oracle nei quali siano consentite connessioni HTTP con il sito di terzi, Oracle potrà abilitare tali connessioni HTTP in aggiunta alla connessione HTTPS.

## 1.6 Controllo dei contenuti inseriti

La fonte dei Vostri Contenuti è sotto il Vostro controllo e responsabilità, e l'integrazione dei Vostri Contenuti nell'ambiente dei Servizi Cloud è da Voi gestita.

## 1.7 Separazione dei dati e della rete

I Vostri Contenuti sono separati logicamente o fisicamente dai contenuti di altri clienti in hosting negli ambienti dei Servizi Cloud Oracle. Tutte le reti Oracle Public Cloud sono separate dalle reti Aziendali Oracle.

## 1.8 Riservatezza e formazione

Il personale Oracle che può accedere ai Vostri Contenuti è soggetto ad accordi di riservatezza. Tutto il personale Oracle che ha accesso ai Vostri Contenuti deve completare un corso di formazione sulla protezione delle informazioni al momento dell'assunzione. In seguito, tutto il personale Oracle che ha accesso ai Vostri Contenuti deve completare un corso di formazione conformemente alla documentazione di formazione Oracle sulla sicurezza e la privacy applicabile.

## 1.9 Gestione del patrimonio informativo

Oracle è responsabile della protezione e dell'inventario delle risorse dei Servizi Cloud Oracle. Tali responsabilità possono comprendere la verifica e l'autorizzazione delle richieste di accesso da parte di coloro che ne hanno bisogno per ragioni aziendali e l'inventario delle risorse.

Siete responsabili delle risorse sotto il Vostro controllo che utilizzano o si integrano con i Servizi Cloud Oracle, compresi: la determinazione della classificazione delle informazioni appropriata per i Vostri Contenuti e dell'adeguatezza dei controlli documentati forniti dai Servizi Cloud Oracle per i Vostri Contenuti. Dovete essere in possesso di o ottenere gli eventuali consensi o altri fondamenti giuridici necessari in relazione alla raccolta e all'utilizzo delle informazioni fornite dai soggetti interessati, compresi gli eventuali consensi o altri fondamenti giuridici necessari a Oracle per erogare i Servizi Cloud.



## 1.10 Oracle Internal Information Security Policies

Le policy relative alla sicurezza delle informazioni sul Cloud di Oracle stabiliscono e regolano aree di sicurezza applicabili ai Servizi Cloud Oracle e al loro utilizzo da parte Vostra. Il personale di Oracle è tenuto al rispetto delle Corporate Information Security Policies di Oracle e di eventuali policy supplementari che regolano il suo impiego o i servizi che fornisce a Oracle. Il Programma sulla Sicurezza delle Informazioni di Oracle ("ISP") è formato da policy documentate che considerano i fattori di rischio compresi i fattori informatici e di sicurezza, con le relative procedure derivate, gli standard e le linee guida necessari per l'efficace operatività della policy. L'ISP di Oracle è progettato per garantire la riservatezza, l'integrità, la privacy, la continuità e la disponibilità dei Vostri Contenuti ospitati da Oracle nei Vostri Servizi Cloud Oracle tramite policy e controlli di gestione della sicurezza efficaci. L'ISP di Oracle è rivisto annualmente dall'Oracle Security Oversight Committee e aggiornato come necessario.

## 1.11 Applicazione e verifiche della sicurezza interna

Oracle adotta regolarmente processi interni per testare, verificare, valutare e mantenere l'efficacia delle misure di sicurezza tecniche e organizzative descritte nel presente articolo.

## 1.12 Verifiche esterne

Oracle può condurre revisioni indipendenti dei Servizi Cloud utilizzando soggetti terzi nelle seguenti aree (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 SOC 2
- Altri test di sicurezza indipendenti di terzi per verificare l'efficacia dei controlli amministrativi e tecnici

Ai clienti possono essere rese disponibili le informazioni rilevanti di tali revisioni.

## 1.13 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) è la metodologia adottata da Oracle per l'implementazione della sicurezza nella progettazione, costruzione, testing e manutenzione dei suoi servizi, compresi i Servizi Cloud Oracle. Il programma OSSA è descritto all'indirizzo <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

## 1.14 Log di sicurezza

Vengono generati dei log per le attività rilevanti per la sicurezza sui sistemi operativi. I sistemi sono configurati per registrare le attività di sicurezza predefinite, l'accesso a informazioni o programmi, eventi di sistema come avvisi, messaggi console ed errori di sistema. Oracle verifica i log a fini forensi e per gli incidenti, identificando i feed di attività anomale nel processo di gestione degli incidenti. I log di sicurezza sono archiviati nel sistema Security Information and Event Management in formato nativo non alterato e sono mantenuti conformemente alle policy interne di Oracle. Tali log sono mantenuti online per un minimo di novanta (90) giorni, o come altrimenti richiesto dal quadro normativo applicabile.



## 1.15 Altre obbligazioni del Cliente in materia di sicurezza

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
- Garantire che i dispositivi per l'Utente Finale soddisfino i requisiti del browser web e quelli minimi di larghezza di banda della rete per l'accesso ai Servizi Cloud Oracle
- Gestire i controlli di sicurezza dei dispositivi client in modo che dati o file siano soggetti a verifiche per accertare la presenza di virus o malware prima di importare o caricare i dati nei Servizi Cloud Oracle
- Mantenere gli account gestiti dal Cliente in base alle Vostre policy e best practice in materia di sicurezza
- Inoltre, per i Servizi Oracle Cloud at Customer, siete tenuti ad assicurare quanto segue:
  - Un'adeguata sicurezza fisica e di rete
  - Il monitoraggio della sicurezza per ridurre il rischio di minacce in tempo reale e impedire l'accesso non autorizzato ai Vostri Servizi Cloud Oracle dalle Vostre reti, che deve includere sistemi anti-intrusione, controllo degli accessi, firewall e altri eventuali strumenti di gestione da Voi gestiti.

## 2. ORACLE CLOUD SERVICE CONTINUITY POLICY

### 2.1 Strategia per la disponibilità elevata dei Servizi Cloud Oracle

Oracle distribuisce i Servizi Cloud Oracle in un'infrastruttura informatica resiliente progettata per assicurare disponibilità e continuità di servizio in caso di incidente che pregiudica i servizi. I data center gestiti da Oracle per l'hosting dei Servizi Cloud Oracle prevedono la ridondanza di componenti e alimentazione e l'installazione di generatori di backup. Oracle può inserire la ridondanza in uno o più livelli, compresi 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 periodicamente backup dei Vostri dati di produzione nei Servizi Cloud Oracle per esclusivo uso di Oracle in modo da ridurre al minimo la perdita di dati in caso di incidente. I backup vengono archiviati nel sito principale utilizzato per fornire i Servizi Cloud Oracle, ma possono essere utilizzate anche ubicazioni alternative a fini di conservazione. Di norma un backup viene conservato online o offline per un periodo di almeno 60 giorni dalla data di esecuzione. In genere Oracle non aggiorna, inserisce, elimina né ripristina i Vostri dati per Vostro conto. Tuttavia, a titolo eccezionale e dietro approvazione scritta, Oracle può fornirVi assistenza nel ripristino dei dati andati perduti a seguito di Vostre azioni.

Per i Servizi Cloud Oracle che Vi consentono di configurare backup in accordo con le Vostre policy, siete responsabili dell'esecuzione dei backup e del ripristino dei Vostri dati, del software non Oracle e di qualsiasi software Oracle non fornito da Oracle nell'ambito dei presenti servizi. Inoltre, siete incoraggiati

a sviluppare un piano di business continuity per garantire la continuità delle Vostre operazioni in caso di disastro.

### **3. ORACLE CLOUD SERVICE LEVEL AGREEMENT**

#### **3.1 Orario di operatività**

I Servizi Cloud Oracle sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e di aggiornamento tecnologico, nonché nei casi previsti dall'accordo Oracle, dal Vostro ordine e dal presente *Oracle Cloud Service Level Agreement*.

#### **3.2 Disponibilità del Servizio**

Dal momento dell'attivazione da parte di Oracle del Vostro servizio di produzione, Oracle opera per rispettare il Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio Cloud Oracle, o Tempo di Attività del Servizio Previsto, del 99,7% in conformità alle condizioni indicate nella documentazione di base per il Servizio Cloud Oracle applicabile (o altro Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o Tempo di Attività del Servizio Previsto specificato da Oracle per il Servizio Cloud Oracle applicabile in tale documentazione).

Quanto segue dipende dal mantenimento da parte Vostra del rispetto dei requisiti minimi di configurazione tecnica consigliati da Oracle per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi Cloud Oracle mediante la Vostra infrastruttura di rete e le Vostre workstation degli utenti come indicato nella Documentazione di Programma dei Servizi Cloud Oracle applicabili.

##### **3.2.1 Misurazione della disponibilità**

Al termine di ogni mese di calendario del Periodo dei Servizi applicabile, Oracle misura il Livello di Disponibilità del Servizio o il Tempo di Attività del Servizio del mese appena concluso dividendo la differenza tra il totale dei minuti del periodo di misurazione mensile e gli eventuali tempi di Inattività Imprevista (definita di seguito) per il totale dei minuti del periodo di misurazione, moltiplicando poi il risultato per 100 in modo da ottenere una cifra percentuale.

##### **3.2.2 Segnalazione di disponibilità**

Oracle Vi fornirà l'accesso a un portale di notifiche dei Clienti che fornisce metriche sul Livello di Disponibilità del Servizio per i Servizi Cloud Oracle che avete acquistato in base al Vostro ordine. Per i Servizi Cloud Oracle per i quali non sono disponibili metriche attraverso il portale delle notifiche dei Clienti, Oracle fornirà metriche per il Livello di Disponibilità del Servizio al ricevimento di una Vostra Richiesta di Assistenza relativa alle metriche.

##### **3.2.3 Crediti di Servizio**

Potrete ricevere Crediti di Servizio nel caso in cui il Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o il Tempo di Attività del Servizio Previsto per i Servizi Cloud Oracle da Voi acquistati ai sensi del Vostro ordine sia inferiore al Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o al Tempo di Attività del Servizio Previsto applicabile a tali Servizi. I Crediti di Servizio sono definiti nella documentazione di base relativa al Servizio Cloud o nella Descrizione del Servizio applicabile ai Servizi Cloud Oracle da Voi acquistati. In deroga alle disposizioni del presente articolo, qualora il Vostro ordine con Oracle o le Specifiche del

Servizio applicabili al Vostro ordine per un particolare Servizio Cloud Oracle prevedano il diritto di ricevere una quantità di Crediti di Servizio maggiore, potrete ricevere i Crediti di Servizio in base alla clausola che prevede il numero maggiore di Crediti di Servizio, ma non potrete ricevere Crediti di Servizio in base a più clausole per lo stesso evento.

### 3.3 Definizione dei tempi di Inattività Imprevista

I Servizi Cloud Oracle sono implementati in strutture di elaborazione resilienti dotate di infrastruttura resiliente, connessioni di rete ridondanti e alimentazione per ogni sistema di hosting.

“Inattività Imprevista” indica un lasso di tempo nel quale un problema dei Servizi Cloud Oracle impedisce la Vostra connessione. Inattività Imprevista non include qualsiasi periodo nel quale i Servizi Cloud Oracle o un componente degli stessi non sono disponibili a causa di: (i) manutenzione programmata, (ii) circostanze che esulano dal controllo di Oracle e altri eventi di forza maggiore (ad es., interruzioni avviate su Vostra richiesta, interruzioni causate da attrezzature elettriche, di rete, di telecomunicazione o altre attrezzature per la connessione non Oracle, attacchi alla sicurezza, disastri naturali o eventi politici), (iii) qualsiasi azione o inazione da parte Vostra, dei Vostri Utenti o di terzi (ad eccezione degli agenti e collaboratori Oracle che Oracle ha assunto per l'erogazione dei Servizi Cloud Oracle applicabili) o (iv) qualsiasi sospensione da parte di Oracle permessa dal Vostro Accordo o dal Vostro ordine. Inoltre, per quanto riguarda i servizi Oracle Cloud at Customer, Inattività Imprevista non include nemmeno l'interruzione o altra indisponibilità (i) del Vostro data center (ad es. a causa di manutenzione) o (ii) verificatasi al di fuori delle ore on-site definite nel Vostro ordine per il personale delle Oracle Cloud Operations presso il Vostro data center.

### 3.4 Monitoraggio

Oracle usa un'ampia gamma di strumenti software per monitorare la disponibilità e le prestazioni dei Servizi Cloud Oracle come applicabile e il funzionamento dei componenti dell'infrastruttura e di rete. Oracle non monitora componenti non gestiti da Oracle utilizzati da Voi all'interno dei Servizi Cloud Oracle, ad esempio applicazioni non di Oracle, e neppure ne corregge le deviazioni.

#### 3.4.1 Componenti monitorati

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

#### 3.4.2 Strumenti di monitoraggio e testing del Cliente

Oracle Vi consente di condurre test funzionali limitati per i Servizi Cloud Oracle nel Vostro ambiente di test. Regole specifiche per i test sono disponibili nella Documentazione di Programma.

Oracle svolge regolarmente test di penetrazione e vulnerabilità e valutazioni sulla sicurezza dell'infrastruttura, delle piattaforme e delle applicazioni Oracle Cloud per convalidare e migliorare la sicurezza complessiva dei Servizi Cloud Oracle. Nella Documentazione di Programma dei Servizi Cloud Oracle sono indicati tempi e modalità con cui potete valutare o sottoporre a test qualsiasi componente

da Voi gestito o creato nei Servizi Cloud Oracle, incluse applicazioni non Oracle, database non Oracle, altro software o codice applicabile non Oracle o altri strumenti di data scraping utilizzati.

Oracle si riserva il diritto di rimuovere o disabilitare l'accesso a qualsiasi strumento o tecnologia che viola le linee guida del presente articolo o della Documentazione di Programma dei Servizi Cloud Oracle applicabile, senza responsabilità nei Vostri confronti.

## **4. ORACLE CLOUD CHANGE MANAGEMENT POLICY**

### **4.1 Gestione delle modifiche e manutenzione Oracle Cloud**

Oracle Cloud Operations apporta modifiche all'infrastruttura hardware, al software operativo e di prodotto e al software applicativo di supporto del cloud forniti da Oracle nell'ambito dei Servizi Cloud Oracle per garantire la stabilità, la disponibilità, la sicurezza e le prestazioni operative nonché l'aggiornamento dei Servizi Cloud Oracle. Oracle segue procedure di gestione delle modifiche per rivedere, testare e approvare le modifiche prima di applicarle al servizio di produzione.

Le modifiche apportate mediante le procedure di gestione delle modifiche includono attività di manutenzione di sistema e di servizio, upgrade e aggiornamenti e modifiche specifiche del Cliente. Le procedure di gestione delle modifiche dei Servizi Cloud Oracle sono progettate per ridurre al minimo l'interruzione del servizio durante l'implementazione delle modifiche.

Oracle riserva specifici periodi di manutenzione per le modifiche che possano determinare l'indisponibilità dei Servizi Cloud Oracle durante il periodo di manutenzione. Oracle opera al fine di assicurare che le procedure di gestione delle modifiche vengano svolte durante le finestre di manutenzione programmata, tenendo in considerazione i periodi di basso traffico e i requisiti geografici.

Oracle comunicherà preventivamente le modifiche alla programmazione del periodo di manutenzione standard. Per modifiche o upgrade specifici del Cliente, ove possibile, Oracle coordinerà con Voi i periodi di manutenzione.

Per le modifiche che si prevede possano causare l'interruzione del servizio, la durata dei periodi di manutenzione programmata non è inclusa nel calcolo dei minuti di Inattività Imprevista del periodo di misurazione mensile periodica relativa al Livello di Disponibilità del Servizio (si veda l'*Oracle Cloud Service Level Agreement* di cui sopra). Oracle compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per minimizzare il ricorso a tali periodi di manutenzione programmata e per minimizzare la durata delle manutenzioni determinanti l'interruzione del servizio.

Per i Servizi Cloud Oracle che Vi consentono di effettuare attività di manutenzione, siete responsabili della configurazione e della manutenzione dei sistemi operativi e del software associato.

#### **4.1.1 Manutenzione di emergenza**

Oracle potrebbe dover eseguire una manutenzione di emergenza al fine di proteggere sicurezza, prestazioni, disponibilità o stabilità dei Servizi Cloud Oracle. La manutenzione di emergenza è necessaria per affrontare una situazione di emergenza (ad esempio, un guasto hardware che interessa

l'infrastruttura alla base di suddetto Servizio) riguardante il Servizio o l'infrastruttura Oracle che non può essere affrontata se non d'urgenza. Oracle lavorerà per ridurre al minimo il ricorso alla manutenzione di emergenza e opererà per fornire comunicazione con preavviso di 24 ore di qualsiasi manutenzione di emergenza che richieda un'interruzione del servizio, compatibilmente con le condizioni operative concrete.

#### **4.1.2 Modifiche di manutenzione maggiori**

Al fine di assicurare in modo continuativo stabilità, disponibilità, sicurezza e prestazioni dei Servizi Cloud Oracle, Oracle si riserva il diritto di apportare modifiche maggiori alla propria infrastruttura hardware, al software operativo, alle applicazioni software e alle applicazioni software di supporto che siano sotto il suo controllo, normalmente non più di due volte per anno di calendario. Ciascuna delle suddette modifiche è considerata manutenzione programmata e può determinare l'indisponibilità dei Servizi Cloud Oracle. Ciascuna delle suddette modifiche dovrebbe verificarsi, tendenzialmente, contestualmente al periodo di manutenzione programmato. Oracle lavorerà per comunicare con un preavviso di almeno 60 giorni le modifiche maggiori.

#### **4.1.3 Migrazioni di data center**

Oracle può migrare i Vostri Servizi Cloud Oracle distribuiti in data center gestiti da Oracle tra data center di produzione nella medesima ubicazione del data center come ritiene necessario oppure in caso di disaster recovery. Per migrazioni tra data center a fini diversi dal disaster recovery, Oracle Vi fornirà una comunicazione con un preavviso minimo di 30 giorni.

### **4.2 Versione del software**

#### **4.2.1 Aggiornamenti del software**

Oracle richiede a tutti i Clienti dei Servizi Cloud Oracle di mantenere le versioni del software dei Servizi Cloud Oracle aggiornate con le versioni del software designate da Oracle medesima come generalmente disponibili (GA, Generally Available). Gli aggiornamenti software seguono il rilascio delle singole release GA e sono obbligatori per mantenere aggiornata la versione corrente dei Servizi Cloud Oracle. Le obbligazioni di Oracle in relazione alle presenti Delivery Policy, comprese la *Oracle Cloud Service Continuity Policy*, l'*Oracle Cloud Service Level Agreement* e la *Oracle Cloud Support Policy*, dipendono dalla Vostra capacità di eseguire l'aggiornamento alla versione GA. Oracle non è responsabile per i problemi inerenti prestazioni, funzionalità, disponibilità o sicurezza dei Servizi Cloud Oracle che possano derivare dall'esecuzione di versioni precedenti.

#### **4.2.2 End of Life**

Oracle provvederà all'hosting e al supporto unicamente della versione GA di un Servizio Cloud Oracle. Tutte le altre versioni del Servizio Cloud Oracle sono considerate come "End of Life" (EOL). Siete tenuti a completare l'aggiornamento dei Servizi Cloud Oracle alla versione più recente prima che una versione diventi EOL. Siete consapevoli e accettate che il mancato completamento dell'aggiornamento prima della fase EOL di una versione del Servizio può comportare l'esecuzione di un aggiornamento automatico da parte di Oracle oppure una sospensione dei Servizi Cloud Oracle. Nel caso in cui la versione di un Servizio Cloud Oracle raggiunga la fase EOL e Oracle non abbia reso disponibile una

versione aggiornata, Oracle può designare un Servizio Cloud Oracle successore e chiederVi di eseguire la transizione a tale Servizio.

## 5. ORACLE CLOUD SUPPORT POLICY

Il supporto descritto nella presente *Oracle Cloud Support Policy* si applica esclusivamente ai Servizi Cloud Oracle ed è fornito da Oracle nell'ambito di tali Servizi Cloud Oracle ai sensi del Vostro ordine. Oracle può rendere disponibile, e Voi potete ordinare dietro pagamento di corrispettivi aggiuntivi, altre offerte di servizi di supporto rese disponibili da Oracle per i Servizi Cloud Oracle.

### 5.1 Condizioni di supporto Oracle Cloud

#### 5.1.1 Corrispettivi del supporto

I corrispettivi da Voi pagati per i Servizi Cloud Oracle offerti ai sensi del Vostro ordine includono il supporto descritto nella presente *Oracle Cloud Support Policy*. In relazione ai servizi di supporto addizionali offerti da Oracle e acquistati da Voi, saranno applicabili dei corrispettivi aggiuntivi.

#### 5.1.2 Periodo di supporto

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

#### 5.1.3 Contatti tecnici

I Vostri contatti tecnici costituiscono l'unico rapporto tra Voi e Oracle in relazione ai servizi di supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle. Tali contatti tecnici devono avere, quanto meno, una formazione iniziale basilare relativa al servizio e, se necessario, un'ulteriore formazione adeguata allo specifico ruolo o fase di implementazione, all'utilizzo specializzato di servizi o prodotti e alla migrazione. I Vostri contatti tecnici devono avere conoscenza dell'offerta dei Servizi Cloud Oracle al fine di agevolare la soluzione dei problemi di sistema e di assistere Oracle nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di assistenza. Quando inoltra una richiesta di assistenza, il Vostro contatto tecnico dovrebbe avere una comprensione quantomeno basilare del problema riscontrato e la capacità di riprodurlo per assistere Oracle nella diagnosi e nella definizione della priorità del problema. Per evitare interruzioni nel supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle, siete tenuti a comunicare a Oracle il trasferimento delle responsabilità del contatto tecnico ad altra persona.

#### 5.1.4 Supporto Oracle Cloud

Il supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle è costituito da:

- Diagnosi dei problemi relativi ai Servizi Cloud Oracle
- Sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere gli errori riportati e verificabili nei Servizi Cloud Oracle per consentire l'esecuzione dei suddetti Servizi Cloud Oracle in tutti i loro aspetti sostanziali come descritto nella relativa Documentazione del Programma
- Supporto durante le attività di Gestione delle Modifiche descritte nella *Oracle Cloud Change Management Policy*
- Supporto con richieste di assistenza tecnica 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana



- Accesso 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, a un Portale di Supporto del Cliente Cloud designato da Oracle (ad es. My Oracle Support) e servizio di Supporto Telefonico con Operatore per registrare le richieste di assistenza
- Accesso ai forum delle community
- Il servizio di assistenza al Cliente non a carattere tecnico è 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

Oracle fornisce supporto per il Servizio Cloud Oracle acquistato da Voi mediante il Portale di Supporto del Cliente Cloud designato per tale Servizio Cloud Oracle. L'accesso al pertinente Portale di Supporto del Cliente Cloud è regolato dai Termini d'Uso pubblicati sul sito web di supporto designato, i quali sono soggetti a variazioni. Una copia di tali condizioni è disponibile su richiesta. L'accesso al Portale di Supporto del Cliente Cloud è riservato ai contatti tecnici da Voi designati e ad altri utenti autorizzati dei Servizi Cloud Oracle. Se del caso, il Portale di Supporto del Cliente Cloud fornirà dettagli relativi al supporto ai contatti tecnici da Voi designati al fine di abilitare l'uso del supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle. Tutte le comunicazioni e gli avvisi di servizio relativi al Vostro Servizio Cloud Oracle sono pubblicati sul portale.

### 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 di supporto Oracle all'indirizzo <https://www.oracle.com/support/contact.html>.

## 5.3 Definizioni di severità

Le richieste di assistenza relative ai Servizi Cloud Oracle devono essere inoltrate dai Vostri contatti tecnici designati mediante il Portale di Supporto del Cliente Cloud indicato in precedenza. Il livello di severità di una richiesta di assistenza sottoposta da Voi è selezionato sia da Voi sia da Oracle e deve essere basato sulle definizioni di severità di seguito riportate:

### 5.3.1 Severità 1

L'uso di produzione dei Servizi Cloud Oracle da parte Vostra è interrotto o così gravemente pregiudicato da non consentire la ragionevole prosecuzione del lavoro. Subite una completa perdita del servizio. 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 seguenti caratteristiche:

- Dati corrotti
- Una funzione documentata essenziale non disponibile
- Interruzione del servizio indefinita, determinante un ritardo inaccettabile o indefinito in relazione a risorse o risposte
- Crash del sistema e crash ripetuti dopo i tentativi di riavvio

Oracle compirà ogni ragionevole sforzo per rispondere alle richieste di assistenza di Severità 1 entro quindici (15) minuti. Oracle lavorerà 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, fino alla risoluzione della



richiesta di assistenza di Severità 1, con l'adozione di una soluzione ragionevole o fino a quando possano essere compiuti dei significativi progressi. Durante il suddetto periodo, dovrete indicare a Oracle un contatto tecnico che fornirà assistenza nella raccolta dei dati, nel testing e nell'applicazione delle correzioni. Vi è chiesta la massima attenzione nel proporre questa classificazione di severità, affinché le situazioni effettivamente di Severità 1 possano ottenere la necessaria allocazione di risorse da parte di Oracle.

### **5.3.2 Severità 2**

Subite una grave perdita del servizio. Importanti funzioni dei Servizi Cloud Oracle non sono disponibili e non vi sono soluzioni alternative accettabili; tuttavia, le operazioni possono proseguire con delle limitazioni.

### **5.3.3 Severità 3**

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

### **5.3.4 Severità 4**

Chiedete informazioni, miglioramenti o chiarimenti sulla documentazione in relazione ai Servizi Cloud Oracle senza, però, pregiudizio alcuno sull'operatività di tale servizio. Non subite alcuna perdita del servizio.

## **5.4 Modifica al livello di severità della richiesta di assistenza**

### **5.4.1 Livello di severità iniziale**

Al momento dell'accettazione della richiesta di assistenza, Oracle registrerà un livello iniziale di severità della richiesta di assistenza basato sulle definizioni di severità sopra esposte. Il focus iniziale di Oracle, a seguito dell'accettazione di una richiesta di assistenza, consisterà nella risoluzione dei problemi sottesi a tale richiesta di assistenza. Il livello di severità di una richiesta di assistenza può essere modificato come di seguito indicato.

### **5.4.2 Riduzione dei livelli di richiesta di assistenza**

Qualora, durante l'iter della richiesta di assistenza, il problema cessi di appartenere al livello di severità correntemente assegnato in base al suo impatto sulle operazioni di produzione del relativo Servizio Cloud Oracle, il livello di severità verrà ridotto a quello più adeguatamente corrispondente al suo attuale impatto.

### **5.4.3 Aumento dei livelli di richiesta di assistenza**

Qualora, durante l'iter della richiesta di assistenza, il problema assuma un livello di severità maggiore di quello correntemente assegnato in base al suo impatto sulle operazioni di produzione del relativo Servizio Cloud Oracle, il livello di severità verrà innalzato a quello più adeguatamente corrispondente al suo attuale impatto.

#### 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. Siete consapevoli e accettate che Oracle non è responsabile per qualsiasi impossibilità a soddisfare gli standard di prestazioni a causa di un uso o assegnazione inappropriati da parte Vostra delle designazioni del livello di severità.

#### 5.5 Escalation di richieste di assistenza

In caso di escalation delle richieste di assistenza, l'analista del supporto Oracle opererà con il manager delle escalation delle richieste di assistenza, il quale sarà responsabile della gestione di tali escalation. Il manager delle escalation delle richieste di assistenza Oracle coopererà con Voi al fine di sviluppare un piano d'azione e allocare le risorse Oracle adeguate. Nel caso in cui il problema sotteso alla richiesta di assistenza resti irrisolto, potrete contattare il manager delle escalation delle richieste di assistenza al fine di richiedere che la medesima sia portata al livello di escalation successivo in ambito Oracle come richiesto. Per agevolare la risoluzione di una richiesta di assistenza posta in escalation, dovrete indicare i contatti nella Vostra organizzazione che operino al medesimo livello di quelli di Oracle ai quali la richiesta di assistenza è stata posta in escalation.

### 6. ORACLE CLOUD SUSPENSION AND TERMINATION POLICY

#### 6.1 Risoluzione dei Servizi Cloud Oracle

Per un periodo di 60 giorni dalla risoluzione dei Servizi Cloud Oracle, Oracle renderà disponibili i Vostri Contenuti presenti nell'ambiente di produzione dei Servizi Cloud mediante protocolli sicuri in un formato strutturato processabile automaticamente oppure manterrà accessibile il sistema del servizio per consentirVi di recuperare i dati.

Per le prove gratuite dei Servizi Cloud, Oracle renderà disponibili i Vostri Contenuti per un periodo di 30 giorni dalla fine della prova. Durante tale periodo di recupero, il Cloud Service Level Agreement di Oracle non è applicabile e il sistema del servizio non può essere utilizzato per attività di produzione. Decorso tale periodo, Oracle non avrà più alcuna obbligazione di conservazione dei Vostri Contenuti.

Nel caso in cui sia necessaria assistenza da parte di Oracle per ottenere l'accesso o copie dei Vostri Contenuti, dovete creare una richiesta di assistenza nel Portale di Supporto del Cliente Cloud applicabile al servizio (ad esempio, My Oracle Support).

Il recupero dei dati e l'eventuale assistenza relativa da parte di Oracle non si applicano ai Servizi Cloud Oracle nei quali non sono archiviati Vostri Contenuti. È Vostra responsabilità garantire che se tali Servizi Cloud Oracle dipendono da Servizi Cloud Oracle separati (ad esempio Storage Cloud Service o Database Cloud Services) per l'archiviazione dei dati, tali Servizi Cloud Oracle separati siano validi fino alla fine dei Servizi Cloud Oracle in risoluzione per consentire il recupero dei dati oppure agire come necessario per effettuare il backup o archiviare separatamente i Vostri Contenuti quando l'ambiente dei Servizi Cloud di Produzione è ancora attivo prima della risoluzione.

Dopo la scadenza del periodo di recupero, Oracle cancellerà i Vostri Contenuti dagli ambienti dei Servizi Cloud Oracle (se non diversamente prescritto dalla legge applicabile).

Per i Servizi Oracle Cloud at Customer, dovete consentire il recupero da parte di Oracle di qualsiasi componente hardware relativo ai Servizi Oracle Cloud at Customer (compresa l'apparecchiatura del gateway) fornito da Oracle in buono stato di funzionamento e nelle stesse condizioni dell'inizio dei Servizi Oracle Cloud at Customer, a parte la normale usura in seguito a un utilizzo appropriato.

## **6.2 Risoluzione degli ambienti pilot**

I pilot dei Servizi Cloud Oracle sono regolati dalla presente *Oracle Cloud Suspension and Termination Policy*. I pilot di produzione non sono disponibili per tutti i Servizi Cloud Oracle.