

WARUNKI SZCZEGÓŁOWE – HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER

Ostatnia wersja: 15 lipca 2020

Znajdujące się poniżej tłumaczenie podane jest wyłącznie do celów informacyjnych. Strony zgadzają się na to, że w przypadku konfliktu lub sporu, wersja francuska jest nadrzędna względem jej tłumaczenia.

DEFINICJE

Terminy zaczynające się od wielkiej litery w niniejszych Warunkach szczegółowych są zdefiniowane poniżej, jak również w Umowie, do której odnoszą się niniejsze Warunki szczegółowe oraz w Słowniczku OVHcloud dostępnym na stronie internetowej OVHcloud. Znajdujące się poniżej definicje stanowią uzupełnienie definicji zawartych w Umowie.

„Sieć Klienta”: Zasoby zewnętrzne względem Infrastruktury OVHcloud, z których Klient korzysta w celu komunikacji z Zasobami dostarczonymi przez OVHcloud. Mogą to być własne zasoby Klienta, zasoby dostarczone i/lub hostowane przez strony trzecie w imieniu Klienta.

„Hosted Private Cloud PREMIER”: Wszystkie Wirtualne Centra Danych hostowane w Infrastrukturze OVHcloud. Hosted Private Cloud PREMIER jest zarządzana przez Klienta z poziomu jego Panelu zarządzania oraz Interfejsu Wirtualizacji. Serwery Hosta oraz Zasoby pamięci masowej dostarczone Klientowi jako część Usługi Hosted Private Cloud Premier są zarezerwowane dla Klienta.

„Serwer Hosta”: Serwer dedykowany uruchomiony w ramach usługi Hosted Private Cloud Premier Klienta. Zapewnia on dodatkową pojemność dzięki swojemu procesorowi (CPU) oraz pamięci (RAM) w ramach Hosted Private Cloud Premier, którymi można zarządzać za pomocą Interfejsu Użytkownika VMware®.

„Infrastruktura”: Struktura stworzona przez OVHcloud w celu hostowania Usługi Hosted Private Cloud Premier Klienta, obejmująca w szczególności sieć, przepustowość, zasoby fizyczne oraz Wirtualizację.

„Panel zarządzania”: Panel „Menedżera” dostępny dla Klienta po zalogowaniu się za pomocą identyfikatora Klienta i odpowiadającego mu hasła.

„OVHcloud Connect”: Łączność z wewnętrzną siecią dedykowaną OVHcloud („Backbone”), dostarczaną Klientowi w jednym lub kilku Punktach obecności OVHcloud. OVHcloud Connect umożliwia Klientowi połączenie jego Sieci Klienta (tzn. jego własnej infrastruktury i zasobów informatycznych oraz/lub infrastruktury i zasobów osób trzecich, z których Klient korzysta) z OVHcloud Connect.

„Pakiet”: Zawiera minimalną ilość zasobów fizycznych potrzebnych do obsługi „Wirtualnego Centrum Danych” Hosted Private Cloud Premier:

- Pakiet „Premier Private Cloud” składa się z minimum:
 - Dwóch identycznych Serwerów Hosta (procesor CPU oraz pamięć RAM do wirtualizacji) przeznaczonych na procesy obliczeniowe; przy czym Klient musi mieć zawsze dwa identyczne Serwery Hosta (tzn. o takiej samej specyfikacji technicznej). W przypadku, gdy Wirtualne Centrum Danych zawiera różne pary Serwerów Hosta, para najniżej uplasowana pod względem ilości CPU i pamięci RAM zostanie uwzględniona w „Pakiecie” dla Wirtualnego Centrum Danych. Dla jasności, jeżeli centrum danych zawiera 2 Serwery Hosta Premier „48 RAM” oraz dwa Serwery Hosta Premier „96 RAM, brany pod uwagę „pakiet” będzie składał się z 2 serwerów Premier „48 RAM”.

- Dwóch zasobów magazynów danych. W przypadku, gdy Wirtualne Centrum Danych zawiera różne pary zasobów datastore, para najniżej uplasowana pod względem pojemności zostanie uwzględniona w „Pakiecie” dla Wirtualnego Centrum Danych. Dla jasności, jeżeli centrum danych zawiera dwa zasoby datastore o wielkości 2TB oraz dwa zasoby o wielkości 3TB, brany pod uwagę pakiet będzie składał się z dwóch zasobów datastore wielkości 2TB.
- Interfejsu VMware vSphere, znanego pod nazwą vSphere Web Client, będącego panelem zarządzania VMware służącym do administrowania zasobami dostarczonymi Klientowi. Interfejs ten zapewni logiczny dostęp do platformy składającej się zazwyczaj z 1 vCenter, 1 wirtualnego Centrum Danych i 1 Klastera plus przynajmniej 2 magazynów danych oraz definiowanych programowo zasobów sieciowych.
- Pakiet vSAN „Premier Private Cloud” składa się z minimum:
 - Trzech identycznych Serwerów Hosta (procesor CPU, pamięć RAM, lokalnie udostępniana pamięć masowa do Wirtualizacji) przeznaczonych na procesy obliczeniowe; przy czym Klient musi mieć zawsze trzy identyczne Serwery Hosta (tzn. o takiej samej specyfikacji technicznej). W przypadku, gdy Wirtualne Centrum Danych zawiera różne ilości Serwerów Hosta, w „Pakiecie” dla Wirtualnego Centrum Danych zostaną uwzględnione 3 najniżej uplasowane serwery pod względem CPU, pamięci RAM i przestrzeni dyskowej vSAN. Dla jasności, jeżeli centrum danych zawiera 3 Serwery Hosta vSAN Premier „192” oraz 3 Serwery Hosta vSAN Premier „384 RAM”, brany pod uwagę „Pakiet” będzie składał się z 3 Serwerów Hosta vSAN Premier „192 RAM”.
 - Dwóch zasobów magazynów danych. W przypadku, gdy Wirtualne Centrum Danych zawiera różne pary zasobów datastore, para najniżej uplasowana pod względem pojemności zostanie uwzględniona w „Pakiecie” dla Wirtualnego Centrum Danych. Dla jasności, jeżeli centrum danych zawiera dwa zasoby datastore o wielkości 2TB oraz dwa zasoby o wielkości 3TB, brany pod uwagę „Pakiet” będzie składał się z dwóch zasobów datastore wielkości 2TB.
 - Interfejsu VMware vSphere, znanego pod nazwą vSphere Web Client, będącego panelem zarządzania VMware służącym do administrowania zasobami dostarczonymi Klientowi. Interfejs ten zapewni logiczny dostęp do platformy składającej się zazwyczaj z 1 vCenter, 1 wirtualnego Centrum Danych i 1 Klastera plus przynajmniej 2 magazynów danych oraz możliwości konfigurowania magazynu danych vSAN i definiowanych programowo zasobów sieciowych.

„Punkty Obecności”: Fizyczne lokalizacje w sieci OVHcloud Serwerów CDN podłączonych do internetu, tak jak zostało to przedstawione w ofercie handlowej (infrastruktura CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

„Gama”: Gama oznacza generację Hosted Private Cloud dodawanych do infrastruktury Klienta.

„Usługa”: Podstawowa jednostka służąca do obliczania zobowiązań wynikających ze SLA oraz kredytów usługowych wymagalnych przez Klienta. Jednostka ta ustalana jest w ramach tego samego serwera vCenter oraz na poziomie wirtualnego Centrum Danych i zależna jest od dodanej Gamy. Może to być kombinacja różnych Gam, o ile usługa znajduje się w tym samym wirtualnym centrum danych, a więc w tym samym vCenter.

„Zasoby pamięci masowej”: Dedykowane zasoby pamięci masowej (zazwyczaj zasoby typu NAS prezentujące się w formie magazynu danych) dostarczone i zarządzane z poziomu Hosted Private Cloud Premier Klienta. Zasoby te wykorzystują przestrzeń dyskową Hosted Private Cloud Premier w celu

dostarczenia dodatkowej pojemności, którą można zarządzać za pomocą Interfejsu Użytkownika VMware®.

„Interfejs Wizualizacji”: Opracowane przez podmiot trzeci oprogramowanie dostarczane przez OVHcloud, które pozwala Klientowi na zarządzanie jego usługą Hosted Private Cloud Premier i usługami powiązanymi, a w szczególności na tworzenie i zarządzanie jego Maszynami Wirtualnymi.

„Maszyna wirtualna”: Niefizyczne obciążenie korzystające z zasobów Wirtualnego Centrum Danych i zainstalowane w sieci usługi Hosted Private Cloud Premier. Każde wirtualne obciążenie zarządzane jest w sposób samodzielny i niezależnie od pozostałych obciążeń z poziomu Wirtualnego Centrum Danych Klienta.

„Wirtualizacja”: Technologia umożliwiająca funkcjonowanie wielu systemów operacyjnych, wirtualnych obciążeń i aplikacji na tym samym serwerze fizycznym.

„vRack”: Jedna lub zestaw kilku sieci VLAN (z ang. Virtual Local Area Networks), skonfigurowanych na prywatnej wewnętrznej sieci OVHcloud („Backbone”), składających się z zasobów (Serwerów, Zasobów pamięci masowej, itd.) dostarczonych Klientowi przez OVHcloud. Zasoby fizycznie zlokalizowane w różnych, odległych od siebie geograficznie Centrach Danych OVHcloud mogą być podłączone do sieci vRack. Niektóre z zasobów OVHcloud nie są przystosowane do sieci vRack. Informacja o kompatybilności zasobów OVHcloud z vRack dostępna jest na stronie internetowej OVHcloud.

ARTYKUŁ 1: CEL

Niniejsze Warunki szczegółowe określają szczegółowe zasady i warunki, w tym, między innymi, warunki użytkowania i warunki finansowe, mające zastosowanie do usług Hosted Private Cloud Premier OVHcloud (zwanymi dalej „Usługami”). Stanowią one uzupełnienie obecnie obowiązujących Ogólnych warunków świadczenia usług OVHcloud. W przypadku wystąpienia rozbieżności, niniejsze Warunki szczegółowe stają się nadrzędne w stosunku do Ogólnych warunków świadczenia Usług OVHcloud.

ARTYKUŁ 2: OPIS USŁUG

2.1 Prezentacja

W ramach Usługi, OVH (lub dalej „OVHcloud”) dostarcza Klientowi Usługę Hosted Private Cloud Premier obejmującą jedno lub więcej Wirtualnych Centrów Danych podłączonych do bezpiecznej sieci prywatnej.

Zasoby fizyczne dostarczone w ramach tej Usługi zarezerwowane są wyłącznie na potrzeby Klienta.

Usługa Hosted Private Cloud Premier przeznaczona jest dla użytkowników profesjonalnych i umożliwia Klientowi korzystanie z jego własnej, bezpiecznej sieci prywatnej.

Usługa może zawierać ograniczenia (n.p. liczba Maszyn Wirtualnych, których można używać w ramach Hosted Private Cloud Premier, transfer, przepustowość, itd.). Są one wyszczególnione w dokumentacji/specyfikacji dostępnych na stronie internetowej OVHcloud. Klient zobowiązuje się do przestrzegania tych ograniczeń.

W ramach Usługi, Klient jest administratorem zasobów odpowiadających adresacji IP. Klient odpowiedzialny jest za właściwe zarządzanie nimi w celu zapewnienia prawidłowego działania swojej Usługi. Klient powinien upewnić się, że posiada wystarczającą ilość adresów IP do przydzielenia lub, w stosownych przypadkach, do przydzielenia przez Hypervisora, adres IP dla każdego ze swoich Wirtualnych Obciążeń. W związku z tym Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za korzystanie z zasobów adresacji IP przydzielonych lub wydierżawionych w ramach Usługi.

Każda Usługa Hosted Private Cloud Premier posiada własną bezpieczną sieć prywatną. Przepustowość ruchu wychodzącego z Hosted Private Cloud Premier ograniczona jest to maksymalnej prędkości transmisji danych.

Klient może przeglądać historię zużycia przepustowości dla Hosted Private Cloud Premier, jak również sprawdzić średnią prędkość z poziomu Panelu zarządzania.

OVHcloud dostarcza Klientowi szereg konfiguracji dla Pakietu. Ich opis dostępny jest online na stronie internetowej OVHcloud.

Linia produktów, z której pochodzi Serwer Hosta, oraz wybór Pakietu określają funkcje dostępne w Wirtualnym Centrum Danych, jak również poziomy wydajności.

2.2 Funkcjonalności

INTERFEJS WIZUALIZACJI

Usługa oparta jest na funkcjonalnościach nierozdzielnie związanych ze zintegrowanymi Produktami Firm Trzecich pochodzącymi z pakietu oprogramowania partnera OVHcloud, VMware®, umożliwiającymi wizualizację serwera („vSphere® Hypervisors”), sieci („NSX®”) oraz pamięci masowej („vSAN®”), zgodnie z obowiązującymi w danym momencie specyficznymi warunkami VMware®. Wszystkie Produkty Firm Trzecich pochodzące z pakietu oprogramowania VMware® (stanowiącego Interfejs Wirtualizacji) są hostowane na zasobach zarządzanych bezpośrednio przez OVHcloud i zewnętrznych w stosunku do Hosted Private Cloud Premier Klienta.

Każdy Interfejs Wizualizacji posiada swoje własne funkcjonalności. Klient powinien upewnić się, że dokonuje świadomego wyboru Interfejsu Wizualizacji i przyjąć do wiadomości, iż wybór Hiperwizora vSphere® nie może być później zmieniony. Klient przyjmuje do wiadomości, że pełna kompatybilność funkcjonalności oraz interoperacyjność pomiędzy Interfejsami Wizualizacji nie może być zagwarantowana.

Szyfrowanie **MASZYN WIRTUALNEJ** (VM Encryption)

Mechanizm VM Encryption, czyli szyfrowanie maszyn wirtualnych, korzysta z wewnętrznej funkcjonalności platformy vSphere 6.5 lub jej wersji późniejszej, dzięki której można szyfrować w locie dane Maszyny Wirtualne za pomocą klucza szyfrującego dostarczanego przez komponent zewnętrzny w stosunku do Hosted Private Cloud Premier (szyfrowanie pudełkowe), w celu zaszyfrowania danych przechowywanych w magazynie danych Hosted Private Cloud Premier.

Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie swoim własnym kluczem szyfrującym; OVHcloud nie ponosi żadnej odpowiedzialności w tym zakresie.

GRUPOWANIE (FEDERATION)

Funkcjonalność ta pozwala użytkownikowi połączyć jego własny serwer LDAP (z ang. *Lightweight Directory Access Protocol*) z usługą Hosted Private Cloud Premier w celu obsługi procesów uwierzytelniania i identyfikacji na jego istniejących kontach. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie właściwego połączenia z siecią swojego serwera LDAP.

UWIERZYTELNIANIE DWUETAPOWE 2FA (Z ANG. *DUAL FACTOR AUTHENTICATION*)

Funkcja 2FA to metoda dwuetapowej weryfikacji stosowana przy logowaniu do paneli zarządzania. Oprócz nazwy użytkownika oraz hasła, Klient potrzebuje również tymczasowego tokena dostępu, aby móc się zalogować. Klient odpowiada za generowanie tokenów dostępu.

vRACK

Technologia vRack pozwala Klientowi na połączenie wybranych lub wszystkich zasobów (Serwerów Hosta i Zasobów pamięci masowej) dostarczonych przez OVHcloud, w tym zasobów zlokalizowanych w wielu środowiskach oraz/lub Centrach Danych OVHcloud geograficznie odległych od siebie. Metoda ta pozwala uruchomić Wirtualne Obciążenia na dedykowanych sieciach vLAN, aby sieci te mogły być następnie rozszerzone o inne Maszyny Wirtualne znajdujące się w innych infrastrukturach Hosted Private Cloud Premier zlokalizowanych w różnych Centrach Danych OVHcloud, lub połączone z pozostałymi usługami OVHcloud.

Sieć vRack Klienta odizolowana jest w sposób logiczny od elementów sieci szkieletowej OVHcloud.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zarządzanie swoją siecią vRack i rozmieszczonymi w jej obrębie zasobami. Powinien on określić skład sieci vRack (podłączone Zasoby) i jej logiczną konfigurację (sieć logiczną i architekturę sieci podrzędnej). Klient zarządza swoją siecią vRack bezpośrednio z poziomu Panelu zarządzania. Klient może w sposób bezpieczny podłączyć swoją własną infrastrukturę oraz zewnętrzne zasoby do sieci vRack za pomocą, na przykład, OVHcloud Connect.

2.3 Usługi dodatkowe

W ramach Usługi Hosted Private Cloud Premier Klient może wykupić następujące Usługi dodatkowe, podlegające własnym, indywidualnym Warunkom szczegółowym:

- Veeam Managed Back-up
- Disaster Recovery Plan
- OVHcloud Connect

ARTYKUŁ 3: ZASADY I WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

3.1 Warunki dostępności

Abonament na Usługę Hosted Private Cloud Premier dostępny jest wyłącznie dla firm, które nie są objęte mającym zastosowanie prawem konsumenckim. W drodze odstępstwa od postanowień zawartych w Ogólnych warunkach świadczenia Usług, ustalenia dotyczące anulowania nie mają zastosowania do Usługi.

3.2 Zawarcie umowy na usługę

Oprócz wybranego Pakietu Klient może również dodać do niego dodatkowe zasoby i Usługi, które mogą składać się z dodatkowego Serwera Hosta, Zasobów pamięci masowej lub opcji wyszczególnionych w załączniku do niniejszego dokumentu lub na stronie internetowej OVHcloud.

Dla każdego Wirtualnego Centrum Danych Klient może zamówić zasoby dodatkowe (zwiększenie zasobów Serwera Hosta lub Zasobów pamięci masowej), aby spełnić zapotrzebowania okazjonalne lub długoterminowe. Klient może wybrać opcję naliczania opłat za bieżący miesiąc lub wyłącznie za godziny, w których zasoby te są zużywane.

3.3. Obowiązujące warunki

Usługi Hosted Private Cloud podlegają obowiązującym Warunkom świadczenia Usług, w tym niniejszym Warunkom szczegółowym, Ogólnym warunkom świadczenia Usług OVHcloud oraz wszelkim mającym zastosowanie i obowiązującym Warunkom dotyczącym Produktu Stron Trzecich. Z Usług Hosted Private Cloud Premier należy korzystać zgodnie z najnowszą wersją wskazanych powyżej Warunków świadczenia Usług.

3.4. Odpowiedzialność Klienta

Klient ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Usług, w tym za administrację kluczami używanymi do zarządzania danymi uwierzytelniającymi i dostępem do Usługi, korzystanie z interfejsów API, oprogramowań oraz narzędzi dostarczanych przez OVHcloud, jak również za administrację subskrypcjami oraz Danymi, z których korzysta w ramach Usługi. Klient powinien posiadać niezbędną wiedzę techniczną oraz odpowiednie kompetencje i zapoznać się z charakterystyką Usług przed ich użyciem.

Rola OVHcloud ogranicza się do prac związanych z konserwacją Infrastruktury oraz odpowiedzialności za dostarczenie energii i przyłączenie do sieci usługi Hosted Private Cloud Premier Klienta.

Klient potwierdza, że posiada zakres wiedzy technicznej niezbędnej do prawidłowego administrowania usługą Wirtualizacji, jaką jest Hosted Private Cloud Premier od OVHcloud.

Klient jest wyłącznym administratorem będących w jego posiadaniu Wirtualnych Centrów Danych, Serwerów Hosta oraz Przestrzeni dyskowych.

Klient zobowiązuje się do odpowiedzialnego korzystania z Usługi, w szczególności z przydzielonych mu zasobów sieciowych, jak również do zagwarantowania wystarczających zasobów niezbędnych do właściwego funkcjonowania jego Maszyn Wirtualnych.

3.5 Prace konserwacyjne

W celu świadczenia Usług, OVHcloud przeprowadza prace konserwacyjne. Klient będzie powiadamiany o wszystkich planowanych pracach konserwacyjnych z wykorzystaniem przynajmniej jednej z wymienionych metod: pocztą elektroniczną na adres podany przez Klienta lub jego administratora NIC, publikując informację o pracach serwisowych na stronie internetowej OVHcloud, kontaktując się z Klientem bezpośrednio drogą telefoniczną lub w inny dowolny sposób. Informacja ta będzie w sposób jasny określać rodzaj prac konserwacyjnych, jakie będą przeprowadzane.

3.5.1 Rodzaje prac konserwacyjnych

OVHcloud może przeprowadzać trzy (3) rodzaje prac konserwacyjnych.

- a) Zmiany w trybie awaryjnym w przypadku zdarzeń krytycznych. Ten rodzaj prac konserwacyjnych obejmuje poważne w skutkach i krytyczne aktualizacje, poprawki oraz/lub zmiany w odniesieniu do infrastruktury, sprzętu, oprogramowania, firmware'u (oprogramowania układowego) lub jakiegokolwiek innego elementu. Konsekwencją nieprzeprowadzania tych operacji może być (między innymi):
 - a. utrata zgodności z certyfikatami bezpieczeństwa
 - b. zagrożenie dla bezpieczeństwa i stabilności systemu
 - c. ujawnienie krytycznych podatności
 - d. utrata dostępu do usługi dla szerszej bazy klientów.

Po zapoznaniu się przez OVHcloud z występującym problemem oraz dokładnym zrozumieniu jego konsekwencji, Klientowi zostaje przekazana informacja o tym, że pracujemy nad poprawką. W ciągu 24 godzin zostaje on powiadomiony o tym, jaki proces będzie zastosowany, kiedy i jak będzie wdrożony w środowisku, jakie działania należy podjąć oraz jaki będzie poziom konsekwencji dla Klienta, poczynając od niewielkiego wpływu na dany element, aż po poważne konsekwencje osłabiające pracę jednego lub wszystkich elementów.

Zważywszy na to, że nie można przewidzieć jaka ilość krytycznych podatności zostanie ujawniona w danym momencie w dowolnym miesiącu kalendarzowym, nie ma ograniczeń co do liczby operacji zmian w trybie awaryjnym, które należy wykonać. Ze względu na krytyczny charakter zadań do wykonania, mogą one być podejmowane w dowolnym momencie miesiąca kalendarzowego. W przypadkach, w których dostarczenie łatki lub poprawki zależy do dostawcy, OVHcloud będzie musiało przedłużyć okres wdrażania kompletnej poprawki, aby uwzględnić czas potrzebny na realizację dostawy przez producenta.

- b) Standardowe. Te operacje konserwacyjne nie są krytyczne i nie mają charakteru pilnego. Ich poziom krytyczności jest umiarkowany i mogą odnosić się wyłącznie do Klienta, jak i do większej ilości przedsiębiorstw, nie stanowią jednakże zagrożenia dla bezpieczeństwa ani ryzyka utraty zgodności z przepisami. Informacja o tego rodzaju pracach zostanie przekazana Klientowi co najmniej siedemdziesiąt dwie (72) godziny przed ich rozpoczęciem. Operacje te mogą, ale nie muszą skutkować przerwą w ciągłości usługi, niemniej jednak Klient powinien je zaplanować z wyprzedzeniem, aby uniknąć wszelkich ewentualnych przestoju. Zaplanowane prace konserwacyjne zostaną przeprowadzone poza normalnymi godzinami pracy (zwykle 9:00-17:00). Change Management Board musi zatwierdzić je na piśmie. Standardowe prace konserwacyjne ograniczone są do dwóch (2) operacji na miesiąc kalendarzowy.
- c) Zwykłe. Skutki tych prac konserwacyjnych na dostęp i funkcjonowanie usługi Klienta są niewielkie lub zerowe, a poziom ich krytyczności może być od niskiego po wysoki. Klient otrzymuje powiadomienie o pracach siedemdziesiąt dwie (72) godzinny przed ich rozpoczęciem. Planowane operacje zostaną poddane odpowiedniemu procesowi rady konsultacyjnej ds. zmian (*Change Advisory Board*) w celu uzyskania akceptacji. Nie ma ograniczenia co do ilości możliwych do przeprowadzenia operacji.

W ramach procesu zarządzania cyklem życia produktu (PLM), OVHcloud aktualizuje Infrastrukturę z uwzględnieniem planowanych prac konserwacyjnych. W trakcie tych prac Serwery Hosta zostają aktualizowane. Jeśli środowisko Private Cloud zostało tak zwymiarowane (z wystarczającą ilością wolnych mocy obliczeniowych i Zasobów pamięci masowej), aby mechanizmy zautomatyzowane mogły bezpiecznie zrestartować Serwery Hosta, OVHcloud ponownie uruchomi te serwery, aby zapewnić ich aktualność bez zakłócania ciągłości usługi. Jeżeli środowisko nie zostało zwymiarowane w sposób umożliwiający automatyczne bezpieczny restart, zadanie ponownego uruchomienia Serwerów

Hosta spoczywa na Kliencie; powinien on je wykonać w ciągu jednego (1) miesiąca od instalacji nowego pakietu. Jeżeli restart serwerów nie został przeprowadzony, mechanizmy zautomatyzowane wykonają go w sposób automatyczny po upływie 30 dni. Tego rodzaju restart nie będzie w stanie wejść do Serwerów Hosta w trybie prac konserwacyjnych, a jego skutkiem będzie przerwa w ciągłości usługi.

OVHcloud dostarcza aktualizacje do vCenter, opcji NSX oraz vROPS. Wprowadzane aktualizacje to aktualizacje wydane przez VMware, zgodnie z aktualnie obowiązującymi warunkami Strony Trzeciej. Aktualizacje vCenter mogą skutkować automatycznymi aktualizacjami Hypervisora ESXi.

W odniesieniu do aktualizacji ESXi w ramach dedykowanych zasobów Klienta (Serwer Hosta), OVHcloud poinformuje Klienta w sposób wskazany powyżej. Klient jest w pełni odpowiedzialny i bezpośrednio zarządza wprowadzaniem niewielkich zmian (łatek) do systemu operacyjnego ESXi. W związku z tym OVHcloud zachęca Klienta do regularnego sprawdzania dostępności aktualizacji u wydawcy VMware. W tym celu Klient może skorzystać z oprogramowania VMware, VUM (z ang. *Virtual Update Manager*). OVHcloud nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek usterki w działaniu Usługi wynikające z aktualizacji zainstalowanego przez Klienta Hypervisora. Podobnie Klient ponosi pełną odpowiedzialność za niestosowanie aktualizacji lub modernizacji Hypervisora.

Jeżeli Klient odmawia modernizacji oprogramowania dostarczonej przez OVHcloud, nie będzie mógł korzystać z ulepszeń Interfejsu Wirtualizacji czy nowych funkcjonalności. OVHcloud zastrzega sobie prawo do nieutrzymywania i niewprowadzania ulepszeń do starszych wersji Hypervisora. Klient może zostać zobowiązany do przejścia do nowszej wersji Interfejsu Wirtualizacji w celu zagwarantowania prawidłowego działania Usługi. Za starsze wersje Hypervisora uważa się dwie główne wersje poprzedzające najnowszą wersję dostarczoną przez OVHcloud.

Ponadto, jeżeli niezainstalowanie aktualizacji przez Klienta stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa (Klienta, OVHcloud i/lub osób trzecich), OVHcloud zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zawieszenia usługi dla Klienta. Jeśli miałyby to miejsce, OVHcloud niezwłocznie powiadomi Klienta o tym fakcie.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za konserwację oraz aktualizacje systemu i aplikacji, które instaluje na Maszynach Wirtualnych znajdujących się poza zakresem zadań należących do OVHcloud.

Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługi Hosted Private Cloud Premier są tworzone wyłącznie według uznania OVHcloud, jego partnerów i wydawców zewnętrznych, którzy dostarczają rozwiązania wykorzystywane w ramach Usługi w ich własnym zakresie. Klient może zostać zobowiązany do przejścia do nowszej wersji Hosted Private Cloud Premier w celu zagwarantowania prawidłowego działania Usługi.

3.6 Ograniczenia i restrykcje

Klient przyjmuje do wiadomości, że, ze względów bezpieczeństwa, niektóre funkcjonalności i protokoły (jak np. system Internet Relay Chat czy współdzielenie plików 2P2) mogą w ramach Usługi podlegać ograniczeniom. Zdecydowanie odradza się korzystanie z serwerów proxy oraz mechanizmów anonimizacji w ramach Usługi. Mające zastosowanie ograniczenia są opisane w dokumentacji dostępnej na stronie internetowej OVHcloud.

Klient odpowiada za korzystanie z Usługi zgodnie z licencją użytkownika odpowiadającą każdemu z wdrożonych rozwiązań. OVHcloud zastrzega sobie prawo do przeprowadzania kontroli w celu upewnienia się, że Klient przestrzega niniejszych warunków korzystania z usług, oraz do zawieszenia Usługi na warunkach określonych w Umowie, w przypadku gdy Klient nie przestrzega regulaminu korzystania, mającego zastosowanie prawa i przepisów i/lub praw osób trzecich.

Do uruchomienia niektórych funkcjonalności może być wymagana minimalna liczba Serwerów Hosta, zgodnie z definicją Pakietu.

3.7 Zapewnienie ciągłości działania

Przypomina się Klientom, że o ile nie ustalono inaczej, usługa Hosted Private Cloud Premier nie obejmuje Planu Ciągłości Działania - *Business Continuity Plan* („BCP”) ani planu awaryjnego odzyskiwania danych, czyli *Disaster Recovery Plan* („DRP”). W związku z powyższym Klient odpowiedzialny jest za wdrożenie własnego planu BCP i/lub DRP; może on zamówić Usługi Hosted Private Cloud Premier w różnych centrach danych, które dostarczają zasoby w różnych środowiskach ryzyka. Klient powinien następnie zastosować niezbędne środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ciągłości jego działania w sytuacji wystąpienia poważnej usterki, która mogłaby wpłynąć na dostępność, integralność lub prywatność Usługi. Klient może skorzystać z opcji DRP; mające do niej zastosowanie Warunki szczegółowe są załączone do niniejszego dokumentu.

3.8 Kopie zapasowe

OVHcloud nie podejmuje żadnych zobowiązań co do tworzenia kopii zapasowych danych Klienta hostowanych na Hosted Private Cloud Premier. W związku z tym Klient odpowiedzialny jest za podjęcie wszystkich niezbędnych działań w celu stworzenia zapasowych kopii swoich danych i tym samym zabezpieczenia ich w sytuacji ich utraty, uszkodzenia danych udostępnianych z jakiegokolwiek powodu, w tym danych nie wskazanych wyraźnie w niniejszych Warunkach. Klient może skorzystać z opcji Back-up; mające do niej zastosowanie Warunki szczegółowe są załączone do niniejszego dokumentu.

ARTYKUŁ 4: MITYGACJA (ZABEZPIECZENIA PRZED ATAKAMI TYPU DoS (Denial of Service) I DDoS (Dynamic Denial of Service))

OVHcloud wdrożyło środki ochrony przed cyberatakami DoS i DDoS (ataki typu Denial-of-service), w przypadku gdy mają one charakter masowy. Ich celem jest pomoc Klientowi w zachowaniu ciągłości usługi przez cały czas trwania ataku.

Funkcjonalność ta polega na weryfikowaniu ruchu przychodzącego spoza sieci OVHcloud i skierowanego do Usługi Klienta. Ruch uznany za nielegalny jest wtedy odrzucany zanim dotrze do Infrastruktury Klienta, umożliwiającym tym samym użytkownikom uprawnionym dostęp do aplikacji dostarczanych przez Klienta, pomimo trwającego cyberataku.

Te środki ochronne nie są natomiast skuteczne w zwalczaniu ataków cybernetycznych typu SQL Injection, Brute Force czy wykorzystujących podatności w zabezpieczeniach.

Ze względu na wysoką złożoność Usługi ochrony, OVHcloud podlega wyłącznie zobowiązaniu starannego działania. Może zdarzyć się, że atak nie zostanie wykryty przez zainstalowane systemy oraz, że systemy te nie będą w stanie zapewnić ciągłości działania Usługi.

Biorąc pod uwagę charakter i złożoność ataku, OVHcloud zapewnia wielopoziomą ochronę ruchu w celu zabezpieczenia swojej Infrastruktury, jak również Usługi Klienta.

Funkcja mitygacji zostaje włączona po wykryciu ataku przez narzędzia OVHcloud. Tym samym, dopóki mitygacja nie zostanie aktywowana, Usługa w sposób bezpośredni jest wystawiona na atak, co może skutkować jej niedostępnością.

Po zidentyfikowaniu ataku i automatycznej aktywacji funkcji mitygacji, ta ostatnia może zostać wyłączona dopiero po zakończeniu ataku.

W czasie, kiedy mitygacja pozostaje włączona, OVHcloud nie może zagwarantować dostępności aplikacji Klienta, ale dołoży wszelkich starań, aby zminimalizować wpływ ataku na Usługę i Infrastrukturę OVHcloud.

Jeżeli, pomimo aktywacji środków łagodzenia (mitygacji), atak cybernetyczny naruszy integralność infrastruktury OVHcloud oraz infrastruktury Klienta OVHcloud, OVHcloud zastosuje solidniejsze środki ochrony, co może spowodować obniżenie jakości lub niedostępność Usługi.

Wreszcie może zdarzyć się tak, że część ruchu generowanego przez atak cybernetyczny nie zostanie wykryta przez systemy OVHcloud i tym samym niekorzystnie wpłynie na Usługę Klienta. Skuteczność środków mitygacji zależy również od ustawień Usługi. Dlatego też Klient odpowiedzialny jest za upewnienie się, że posiada niezbędne kompetencje do zagwarantowania prawidłowej administracji.

Należy zauważyć, że mechanizm mitygacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapewnienia bezpieczeństwa Usługi, instalacji narzędzi zabezpieczających (np. zapór ogniowych), przeprowadzania regularnych aktualizacji swoich systemów, tworzenia kopii zapasowych danych czy monitorowania bezpieczeństwa programów komputerowych (np. skryptów, kodów).

ARTYKUŁ 5: ŚRODKI ZAPOBIEGAJĄCE SPAMOWANIU PRZY WYKORZYSTANIU SIECI OVHcloud

OVHcloud wdrożyło system środków technicznych mających zapobiegać wysyłaniu fałszywych wiadomości e-mail oraz spamów ze swoich infrastruktur.

W tym celu OVHcloud sprawdza ruch wychodzący z używanej przez Klienta Usługi dla portu 25 (serwer SMTP). Operacja ta obejmuje monitorowanie ruchu z wykorzystaniem systemów zautomatyzowanych.

Pocztą nie jest filtrowana ani przechwytywana, lecz monitorowana z kilkusekundowym opóźnieniem. Operacje te przeprowadzane są równolegle, ale nie bezpośrednio, pomiędzy serwerem a siecią internetową.

Co więcej, nie wykonuje się żadnych operacji na wychodzących wiadomościach e-mail: OVHcloud nie taguje, ani w żaden sposób nie modyfikuje wiadomości e-mail wysyłanych przez Klienta. OVHcloud nie przechowuje żadnych informacji dotyczących tych operacji, poza danymi statystycznymi.

Operacja ta jest rutynowa i w pełni zautomatyzowana. Monitorowanie ruchu do portu 25 (port SMTP) odbywa się przy całkowitym wyłączeniu czynnika ludzkiego.

W przypadku, gdy z serwera Klienta wysyłanych jest wiele e-maili zidentyfikowanych jako spam lub wiadomości fałszywe, OVHcloud powiadamia o tym Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej i blokuje port SMTP dla danego adresu IP.

OVHcloud nie przechowuje kopii wiadomości e-mail wysyłanych z portu SMTP, na którym zostały one zidentyfikowane jako spam.

Klient może zażądać odblokowania portu SMTP z poziomu swojego Panelu zarządzania.

Wszystkie kolejne wiadomości e-mail, które zostaną zidentyfikowane jako spam spowodują zablokowanie portu SMTP na dłuższy okres czasu.

Po trzecim zablokowaniu OVHcloud zastrzega sobie prawo do odrzucenia wszelkich kolejnych żądań odblokowania portu SMTP.

ARTYKUŁ 6: ZOBOWIĄZANIA DOTYCZĄCE GWARANTOWANEGO POZIOMU USŁUGI (SLA)

Aby móc korzystać z opisanych poniżej zobowiązań wynikających ze SLA, Klient musi posiadać:

- i. przynajmniej dwa identyczne Serwery Hosta o takiej samej specyfikacji technicznej (tj. identyczny procesor CPU i pamięć RAM), przynajmniej trzy identyczne Serwery Hosta dla produktów gamy vSAN;
- ii. włączoną opcję Wysokiej Dostępności („HA”, z ang. *High Availability*), wraz z jej komponentami, na swoim Interfejsie Wirtualizacji.

Prace konserwacyjne (określone w artykule 3.5.1) mające wyraźne skutki są wyłączone z postanowień SLA.

Zobowiązania SLA mają zastosowanie do poziomu Usługi w odniesieniu do Wirtualnego Centrum Danych oraz dodanej Gamy. Dlatego też, jeśli Klient posiada jedno (1) wirtualne Centrum Danych ze wszystkimi Serwerami Hostami z tej samej Gamy, indywidualna umowa SLA ma zastosowanie do tego wirtualnego Centrum Danych. Jeżeli Klient posiada różne Gamy w obrębie tego samego rozwiązania vCenter i wirtualnego Centrum Danych, wówczas warunki SLA określone są w oparciu o Gamę, której dotyczą prace konserwacyjne. W przypadku zdarzeń dotyczących elementu współdzielonego, używanego przez jedną lub więcej Gam, będą one traktowane jako indywidualne incydenty, dając Klientowi prawo do wielu kredytów serwisowych pod warunkiem, że element ten (np. bramka SSL, vCenter lub każdy inny komponent współdzielony) jest rzeczywiście niedostępny.

Kiedy Klient decyduje się na migrację z określonej gamy do gamy innej, niezależnie od tego, czy jest to gama nowa, wyższa czy niższa, wówczas Gama docelowa determinuje konkretne warunki, do których ma zastosowanie poziom SLA.

Miesięczny wskaźnik dostępności SLA jest określony na poziomie 99,9% dla całej Usługi. Jeżeli spadnie poniżej 99,9%, Klient ma prawo do 10% kosztów miesięcznej Usługi. Jeżeli spadnie poniżej 99%, Klient ma prawo do 30% kosztów miesięcznej Usługi.

Host zastępczy musi zostać dostarczony w ciągu 43 minut.

O kredyt serwisowy należy ubiegać się otwierając zgłoszenie. Klient może ubiegać się o kredyty serwisowe do 30 dni po wystąpieniu incydentu.

„Miesięczny wskaźnik dostępności” oblicza się w sposób następujący: całkowita liczba minut w danym miesiącu, minus liczba minut niedostępności w danym miesiącu, podzielona przez całkowitą liczbę minut w danym miesiącu. W celu obliczenia kredytu serwisowego, okresy niedostępności naliczane są od początku incydentu, aż do momentu usunięcia usterki i powiadomienia o jej naprawie przez OVHcloud.

„Niedostępność” oznacza tutaj:

- Dla Serwerów Hosta (w tym vSAN): Brak możliwości dostępu do (jednego lub więcej) dostarczonych Klientowi Serwerów Hosta z powodu ich awarii lub przerwy w działaniu. Przerw w działaniu oraz nieprawidłowości, które nie utrudniają dostępu do serwerów hosta nie zalicza się do kategorii niedostępności, nawet w przypadkach, gdy zaobserwowano obniżenie poziomu wydajności infrastruktury. Jeżeli Serwer Hosta zostanie ponownie uruchomiony przez Klienta lub z powodu zaplanowanej i zapowiedzianej konserwacji, dostępność Serwera Hosta zostanie wznowiona trzydzieści (30) minut po restarcie.
- Dla Zasobów pamięci masowej (z wyłączeniem vSAN): Brak możliwości dostępu do Zasobów pamięci masowej (w tym do dodatkowych magazynów danych NFS) z powodu nieprawidłowości lub przerwy w działaniu Zasobów pamięci masowej. Przerw w działaniu oraz nieprawidłowości, które nie utrudniają dostępu do serwerów hosta nie zalicza się do kategorii niedostępności.
- Dla sieci oraz łączności: Brak możliwości dostępu do Serwerów Hosta i/lub Zasobów pamięci masowej z powodu nieprawidłowości lub przerwy w działaniu sieci lub sprzętu połączeniowego. Przerw w działaniu i lub nieprawidłowości w zakresie sieci lub sprzętu połączeniowego, które nie utrudniają dostępu do Serwerów Hosta czy Zasobów pamięci masowej nie zalicza się do kategorii niedostępności, nawet jeżeli stwierdzono wyraźne obniżenie poziomów wydajności.
- Dla Interfejsów Wizualizacji: Brak możliwości używania niektórych lub wszystkich funkcjonalności Interfejsu Wirtualizacji z powodu problemu z aplikacją (z wyłączeniem usterek lub błędów w produktach VMware oraz problemów z konfiguracją lub usterek wynikających z nieprawidłowej konserwacji czy aktualizacji aplikacji, za które odpowiedzialność ponosi Klient).

Kredyty serwisowe przyznawane w związku z naruszeniem zobowiązań SLA są stałą kwotą zryczałtowaną za wszystkie szkody lub straty wynikające z tego naruszenia. W związku powyższym Klient zrzeka się wszelkich innych roszczeń lub działań.

Kredyty serwisowe nie są kumulowane w przypadku, gdy pojedyncze zdarzenie skutkuje naruszeniem wielu umów SLA dotyczących tej samej Usługi. W takich sytuacjach stosuje się kredyt serwisowy najkorzystniejszy dla Klienta.

Całkowita skumulowana miesięczna wartość (wszystkie incydenty i naruszenia SLA łącznie) kredytu serwisowego płatnego przez OVHcloud jest ograniczona do 30% miesięcznego kosztu Usługi, której funkcjonowanie zostało zakłócone.

Kredyty serwisowe przyznawane są po zapłaceniu przez Klienta wszystkich poprzednich i zaległych faktur; są one potrącane z faktury w miesiącu następującym po otrzymaniu przez OVHcloud wierzytelności Klienta.

W przypadku, gdy konieczne jest podjęcie działań przez Klienta w celu postawienia diagnozy lub rozwiązania incydentu, a Klient jest niedostępny lub nie współpracuje z OVHcloud, odpowiadający temu okres czasu nie jest liczony jako okres niedostępności, okres prowadzenia prac konserwacyjnych lub przywrócenia.

Kredyt serwisowy nie jest należny w przypadku, gdy naruszenie warunków SLA jest wynikiem (i) zdarzeń lub czynników niezależnych od OVHcloud, w tym, między innymi, przypadków siły wyższej, działań osób trzecich, pandemii, usterek lub niewłaściwego użytkowania sprzętu lub oprogramowania będących pod nadzorem Klienta, (ii) niewywiązania się Klienta ze zobowiązań wynikających z niniejszej

Umowy (np. brak współpracy przy rozwiązywaniu incydentu lub zatwierdzeniu Tokena na żądanie OVHcloud), (iii) niewłaściwego lub nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Klienta (np. zła konfiguracja sieci, przeciążenie Zasobów pamięci masowej, niewłaściwe korzystanie z systemów, oprogramowania lub innych elementów wykorzystywanych przez Klienta w związku z Usługami), (iv) planowanych prac konserwacyjnych, (v) zawieszenia świadczenia usługi na warunkach określonych w Artykule 3 Ogólnych warunków świadczenia Usług OVHcloud, lub (vi) z powodu ataków hakerskich czy piractwa komputerowego. W takich przypadkach i bez uszczerbku dla punktu (iv), OVHcloud zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta, tam, gdzie ma to zastosowanie, za działania zmierzające do przywrócenia dostępności. Działania te zostaną uwzględnione na fakturze przedstawionej Klientowi do zatwierdzenia.

Przyczyny niedostępności, szczególnie w opisanych powyżej przypadkach wykluczenia, można ustalić w dowolny sposób, w oparciu o dowody pochodzące z systemu informatycznego OVHcloud (takie jak dane połączenia), które za wyraźną zgodą zostały uznane za dopuszczalne.

ARTYKUŁ 7: CZAS TRWANIA, PŁATNOŚĆ, ODNOWIENIE I ZAKOŃCZENIE USŁUGI

7.1 Czas trwania

Klient wyraża zgodę na korzystanie z Usługi przez pełny okres abonamentowy wybrany przy składaniu zamówienia.

- W okresie trwania zobowiązania, w odniesieniu do podlegających umowie zasobów, Klient:
 - Jest uprawniony do uaktualnienia swojego rozwiązania Hosted Private Cloud Premier i przejścia do wersji wyższej (wyższa wersja oznacza wyższy poziom zasobów RAM i CPU na każdy Serwer Hosta); w takim przypadku Klient odnowi swój abonament na ten sam okres czasu, jaki został pierwotnie wybrany. Klient będzie odpowiedzialny za zarządzanie datami rocznicowymi wszystkich swoich produktów Hosted Private Cloud Premier. Częstotliwość aktualizacji ograniczona jest do jednej na każdy okres zobowiązania.
 - Nie jest upoważniony do przejścia na niższą wersję Usługi Hosted Private Cloud Premier. W przypadku, gdy Klient dokona cofnięcia wersji (z ang. *downgrade*) Usługi objętej umową, ceny za Usługę powrócą do cen publicznych podanych na stronie internetowej OVHcloud.
- Na koniec okresu początkowego abonament użytkownika odnawiany jest automatycznie na kolejne, następujące po sobie okresy o takiej samej długości, po obniżonej cenie w oparciu o wybrany poziom zaangażowania i na tych samych warunkach, co umowa początkowa. Jeżeli natomiast Klient zrezygnuje z opcji automatycznego odnawiania z pośrednictwem Panelu zarządzania, cena zostanie wyrównana do ceny publicznej bez żadnych zobowiązań.

Informacja o obowiązujących cenach oraz metodach płatności dostępna jest na stronie internetowej OVHcloud.

Podczas zamawiania Usługi, Klient wybiera początkowy okres trwania abonamentu („Okres początkowy”). Okres początkowy rozpoczyna się wraz z dniem, w którym Usługa jest aktywowana. Na koniec Okresu początkowego Usługa odnawiana jest automatycznie na kolejne, następujące po sobie okresy o takiej samej długości („Okres(y) odnowienia”), chyba że Usługa zostaje odnowiona ze zmienionym czasem trwania lub zakończona zgodnie z ustalonymi powyżej warunkami lub aktualnie obowiązującymi Ogólnymi warunkami świadczenia Usługi.

Zobowiązanie nie ma zastosowania do następujących usług: (i) usługi tworzenia kopii zapasowych (ii) usługi w zakresie awaryjnego odzyskiwania danych, czyli Disaster Recovery Plan.

Ponadto, Umowa może zostać rozwiązana zgodnie z Ogólnymi warunkami świadczenia Usług OVHcloud.

Klient ma możliwość wprowadzania zmian konfiguracji w rozliczanej Usłudze. W takim przypadku, przełączenie na wyższy poziom ustawień jest fakturowane Klientowi w momencie składania zgłoszenia, zgodnie z ceną obowiązującą dla nowej konfiguracji, i którą można sprawdzić na stronie internetowej OVHcloud.

Czas dostarczenia, autentyczny i w pełni wiążący dla Klienta, określany jest przez OVHcloud w oparciu o dostępne w systemie informatycznym firmy dane.

7.2 Płatność

Podczas składania Zamówienia, jak również w momencie odnawiania Usługi, generowana jest faktura automatycznie regulowana za pomocą metody płatności zarejestrowanej przez Klienta. Klient zobowiązuje się do zarejestrowania, w dowolnym momencie, ważnej metody płatności wybierając spośród dostępnych metod.

Klient zobowiązuje się tego, że na jego rachunku bankowym oraz wybranym środku płatności zawsze znajdować się będzie wystarczająca ilość środków, gwarantując opłacenie rachunków w wyznaczonym terminie.

Jeżeli OVHcloud nie może pobrać pieniędzy za pośrednictwem zarejestrowanego środka płatności, do Klienta wysłana zostaje wiadomość e-mail z prośbą o jak najszybsze uregulowanie zaległego rachunku. Brak zapłaty kwoty spowoduje, że OVHcloud zawiesi Usługę z mocy prawa.

7.3 Odnowienie

Klient może zmienić czas trwania zbliżających się Okresów odnowienia dla swoich Usług za pośrednictwem Panelu zarządzania co najmniej 24 godziny przed końcem Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia.

W sytuacji, gdy Okres początkowy nie zaczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego (uruchomienie usługi w trakcie miesiąca), okres odnowienia Usługi zostaje dostosowany do cyklu kalendarzowego w momencie pierwszego odnowienia, tak, aby kolejne Okresy odnowienia zaczynały się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego. (Na przykład: dla Usługi podpisanej wstępnie na okres jednego (1) roku 24 maja 2017, automatyczne odnowienie na koniec Okresu początkowego skutkuje przedłużeniem Usługi od 24 maja 2018 do 31 maja 2019.)

Jeżeli Klient nie życzy sobie, aby Usługa została odnowiona po zakończeniu Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia („Data odnowienia”), powinien wyłączyć opcję automatycznej płatności z poziomu swojego Panelu zarządzania.

Aby wyłączenie funkcji automatycznej płatności było efektywne i skutkowało zakończeniem Usługi na koniec Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia, musi być przeprowadzone zgodnie z następującymi warunkami:

- a. Dla Usług z miesięcznym cyklem odnawiania: przed 19 dniem miesiąca kalendarzowego najpóźniej do godz. 23:00 (czasu paryskiego);
- b. Dla Usług z innym, niż miesięczny, cyklem odnawiania (kwartalnym, sześciomiesięcznym, rocznym, itd.): przed 19 dniem miesiąca kalendarzowego poprzedzającego Datę Odnowienia najpóźniej do godz. 23:00 czasu paryskiego (na przykład: aby zakończyć Usługę wykupioną na jeden (1) rok w czerwcu 2018 na koniec jej Okresu początkowego, funkcja automatycznej płatności musi zostać wyłączona przed 19 maja 2019, do godz. 23:00 czasu paryskiego).

Po wyłączeniu funkcji automatycznej płatności zgodnie ze wskazanymi wyżej warunkami, Usługa zostaje automatycznie zakończona i usunięta na koniec Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia („Data wygaśnięcia”), w tym wszystkie treści i dane przechowywane przez Klienta w ramach Usługi. Obowiązkiem Klienta jest podjęcie wszelkich niezbędnych działań mających na celu zagwarantowanie, aby wszystkie jego treści i dane zostały zachowane przed zakończeniem świadczenia Usługi.

Niemniej jednak, Klient ma możliwość odnowienia Usługi do 24 godzin przed jej Datą wygaśnięcia ponownie włączając funkcję automatycznej płatności albo płacąc z góry za kolejny Okres odnowienia.

Czas trwania niektórych opcji lub funkcji, które mogą być powiązane z Usługą, jak również warunki ich odnowienia i zakończenia, mogą różnić się od warunków mających zastosowanie do Usługi. Zapoznanie się z nimi stanowi odpowiedzialność Klienta.

7.4 Zakończenie Usługi

W przypadku nieprzedłużenia lub zakończenia Usługi Hosted Private Cloud Premier, z jakiegokolwiek powodu, wszystkie zawarte w niej Wirtualne Obciążenia, dane i informacje są automatycznie i nieodwracalnie usuwane (łącznie z kopiami zapasowymi i danymi powielonymi).

Przed wygaśnięciem Usługi Hosted Private Cloud Premier lub przed jej zakończeniem lub usunięciem, obowiązkiem Klienta jest sporządzenie kopii zapasowych i transferów niezbędnych do zachowania ciągłości przechowywania danych.

OVHcloud usuwa i niszczy dyski po zakończeniu Usługi, zgodnie z ustalonymi i udokumentowanymi procedurami:

- Kasowanie danych na dysku lub macierzy HDD odbywa się w drodze nadpisywania danych (sanityzacja, jeden przebieg).
- Kasowanie danych na dysku lub macierzy SSD odbywa się z wykorzystaniem procedury usuwania logicznego (Block Erase, jeden przebieg) lub poprzez zdjęcie klucza szyfrującego (PSID revert).
- Jeżeli urządzenie pamięci masowej usuwane jest ze swojej zatoki, dane są zawsze kasowane przed jej usunięciem. W sytuacji wystąpienia błędu podczas procesu kasowania, urządzenie zostaje zniszczone.
- Urządzenia pamięci masowej są niszczone za pomocą specjalnych maszyn w zabezpieczonym miejscu w każdym centrum danych.

ARTYKUŁ 8: WARUNKI FINANSOWE

8.1 Fakturowanie

OVHcloud może proponować różne rodzaje cen dla tego samego produktu, zgodnie z informacją podaną na stronie internetowej OVHcloud. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się, że wybrana oferta cenowa odpowiada jego potrzebom. Dla jasności, oferta godzinowa może być droższa niż miesięczna oferta abonamentowa, a Klienci będą fakturowani zgodnie z wykupioną ofertą i użytkowaniem.

Przed końcem bieżącego miesiąca OVHcloud może zwrócić się do Klienta o zapłatę kwoty należnej za jego Infrastrukturę, zużycie i/lub opcje subskrybowane w bieżącym miesiącu, gdy tylko ich łączna wartość przekroczy kwotę autoryzowaną przez OVHcloud dla danego Klienta. OVHcloud zastrzega sobie również prawo do poproszenia Klienta o wpłatę depozytu zabezpieczającego na pokrycie zużytych przez Klienta zasobów.

Dla celów przejrzystości, jeżeli Klient wykupi abonament na Private Cloud Premier 15 dnia danego miesiąca, otrzymuje on fakturę i obciążony jest przedpłatą pokrywającą 30 dni. Na początku kolejnego miesiąca kalendarzowego, po podpisaniu umowy na usługi oraz jeśli Klient zachowuje ten sam produkt z identycznymi opcjami, OVHcloud wystawia fakturę za pozostałą część bieżącego miesiąca. Faktura ta zostaje następnie wysłana do Klienta do opłacenia w całości. Po uiszczeniu tej należności, wszystkie kolejne faktury za ten sam produkt, z takimi samymi opcjami, są wystawiane na początku kolejnych miesięcy kalendarzowych tak długo, jak długo Klient subskrybuje Usługę. Jeżeli w jakimś momencie Klient doda jakiegokolwiek zasoby dodatkowe (Serwer Hosta, Zasoby pamięci masowej) w trakcie miesiąca kalendarzowego, stosuje się ten sam proces w celu zsynchronizowania i utrzymania wszystkich operacji fakturowania na początku każdego miesiąca kalendarzowego.

8.2 Zasoby dodatkowe

Klient może, na życzenie, tymczasowo zwiększyć Zasoby pamięci masowej i/lub Serwera Hosta w ramach swojego Wirtualnego Centrum Danych. Te dodatkowe Infrastruktury są fakturowane Klientowi zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym w momencie zawierania umowy na stronie internetowej OVHcloud i płatne natychmiastowo za pomocą polecenia zapłaty.

8.3 Pay as you go

Dodatkowa Infrastruktura (Serwer Hosta, Zasoby pamięci masowej, itd.) lub opcje dodatkowe mogą również być fakturowane za godziny. W takiej sytuacji, na koniec bieżącego miesiąca OVHcloud wystawi fakturę za całość usług wykupionych przez Klienta w tym miesiącu i podlegających opcji fakturowania godzinowego. Każda rozpoczęta godzina jest należna w całości. Faktura będzie wystawiona na koniec miesiąca i opłacona w sposób natychmiastowy za pomocą polecenia zapłaty.

8.4 Termin płatności oraz niewywiązanie się z płatności

Wszystkie usługi fakturowane są na podstawie miesięcznych okresów rozliczeniowych, z miesięcznym wyprzedzeniem i płatne w sposób natychmiastowy za pomocą polecenia zapłaty. Każde niewywiązanie się z płatności w określonym terminie, w tym częściowe opłacenie należności, skutkować będzie przerwaniem usługi. Jeżeli przypomnienie o płatności wysłane pocztą elektroniczną pozostanie bez odpowiedzi po upływie czterech (4) dni od powiadomienia, konsekwencje nieuregulowanej płatności będą następujące:

- 1) Klient nie będzie mógł dodawać Usług

- 2) po upływie siedmiu (7) dni od przzerwania Usługi, OVHcloud jest uprawnione do (i) ostatecznego zawieszenia usługi oraz (ii) usunięcia wszystkich danych przechowywanych na Infrastrukturze.

ARTYKUŁ 9: POLITYKA DOTYCZĄCA CYKLU ŻYCIA

W ciągu sześciu (6) miesięcy po wypuszczeniu na rynek nowej generacji dowolnej usługi Hosted Private Cloud, OVHcloud ogłosi konkretne daty dla nowej i poprzedniej generacji odnoszące się do następujących kategorii:

- Zakończenie sprzedaży. Dotyczy momentu, kiedy sprzedaż poprzedniej generacji zostaje przerwana. Po zakończeniu sprzedaży danej generacji Hosted Private Cloud, Klient nadal będzie mógł rozbudowywać swoją infrastrukturę i dodawać indywidualne Serwery Hosty. Pakiety nie będą dostępne dla tej poprzedniej generacji oraz dla jakiegokolwiek innej generacji, która ją poprzedza. Będą one sprzedawane dla nowej generacji Hosted Private Cloud wprowadzonej na rynek.
- Koniec usługi wsparcia. Dotyczy momentu, kiedy OVHcloud przestaje udzielać wsparcia dla poprzedniej generacji Hosted Private Cloud, w tym, między innymi, nie będzie dostarczać części zamiennych automatycznie, ale wyłącznie na podstawie starań ekonomicznie uzasadnionych ze względu na ograniczone zapasy; dostawa Hostów nie będzie gwarantowana w określonym przedziale czasowym, a zobowiązania SLA ograniczone zostaną do 99%.
- Koniec cyklu życia. Oznacza to sytuację, w której wycofywana z rynku generacja zostaje przerwana, zatrzymana zostaje sprzedaż indywidualnych hostów, a usługi wynikające z umowy SLA czy usługa wsparcia dla generacji Hosted Private Cloud, która osiągnęła ten etap, przestają być świadczone. Klienci mogą zachować tę generację sprzętu w sposób tymczasowy, do momentu ostatecznego wycofania gamy, przy czym maksymalny okres karencji wynosi 3 miesiące od tej daty. OVHcloud zastrzega sobie prawo do nieprzyznania okresu karencji. Zdecydowanie zaleca się przejście na najnowszą dostępną generację.

Pozostałe terminy, które odnoszą się do cyklu życia Hosted Private Cloud:

- Beta. Oznacza okres, kiedy produkt może, ale nie musi, zostać udostępniony Klientowi do przetestowania, zanim stanie się ogólnie dostępny. Ten etap nie jest objęty żadną umową SLA, ani oficjalnym wsparciem. Rozwiązanie w wersji beta nigdy nie powinno być przeznaczone do użytku produkcyjnego.
- Ogólna dostępność. Oznacza datę, wraz z którą produkt wypuszczony jest na cały rynek i staje się ogólnie dostępny. Na tym etapie poprzednia generacja produktu przechodzi automatycznie do etapu Zakończenia sprzedaży w odniesieniu do pakietów.
- Koniec fazy marketingowej. Etap ten wdrażany jest według własnego uznania OVHcloud. Działania marketingowe podejmowane są w trakcie cyklu życia produktu. OVHcloud może zdecydować o przejściu do tej fazy w dowolnym momencie i bez wcześniejszego powiadamiania o tym Klienta.
- Wsparcie dla oprogramowania pośredniczącego. OVHcloud zaoferuje wsparcie dla dwóch (2) ostatnich głównych wersji oprogramowania osób trzecich. OVHcloud zachęca swoich Klientów do aktualizacji oprogramowania i przejścia do najnowszej dostępnej w OVHcloud wersji. Wsparcie dla oprogramowania osób trzecich będzie oferowane tak długo, jak długo jego dostawca będzie dostarczał produkt jako ogólnie dostępny oraz utrzymywał dla niego publiczne i oparte na tych samych warunkach wsparcie. OVHcloud zastrzega sobie prawo do zaprzestania wsparcia dla oprogramowania osób trzecich w dowolnym momencie. OVHcloud poinformuje Klienta o tej zmianie z przynajmniej 3-miesięcznym wyprzedzeniem.

ANEKS 1
PODZIAŁ ZADAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI MIĘDZY KLIENTEM A OVHcloud

	OVHcloud	KLIENT
Prace konserwacyjne		
Zasoby sprzętowe Infrastruktury Private Cloud	X	
Interfejs Wizualizacji	X	X
Oprogramowanie zainstalowane przez Klienta		X
Oprogramowanie dostarczone przez OVHcloud	X	
Kopia zapasowa		
Maszyna Wirtualna i Treści Klienta		X
Ustawienia dostarczone przez OVHcloud	X	
Konserwacja VEEAM Back-up	X	
Korzystanie z VEEAM Back-up (w tym zapewnienie prawidłowej wydajności procesów tworzenia kopii zapasowych i integralności danych)		X
Działanie Usługi		
Administracja		X
Dostępność Infrastruktury	X	
Odwracalność		
Odzyskiwanie danych		X
Kasowanie danych po zakończeniu procesu	X	
Bezpieczeństwo		
Infrastruktura Hosted Private Cloud	X	
Architektura wirtualna hostowana w Hosted Private Cloud		X
Zabezpieczanie treści maszyn wirtualnych		X
PCI DSS-SPECIFIC		
Do włączenia do PCI DSS		

ANEKS 2 VEEAM MANAGED BACKUP

Niniejszy dokument opisuje i określa szczegółowe warunki mające zastosowanie do Usługi Veeam Managed Backup oferowanej przez OVHcloud w ramach Hosted Private Cloud (zwanej dalej "Opcją Backup" lub "Veeam Managed Backup"). Stanowi on uzupełnienie i integralną część Warunków szczegółowych Hosted Private Cloud Premier. W przypadku jakichkolwiek niezgodności, niniejszy dodatek będzie rozstrzygający.

Opis: Opcja Backup umożliwia Klientowi utworzenie kopii zapasowych Maszyn Wirtualnych w ramach jego usługi Hosted Private Cloud Premier, jak również kopii zapasowych przechowywanych na nich danych (dalej zwane „Backup”). Funkcja backup jest zintegrowana z Panelem zarządzania i Interfejsem Wirtualizacji. Opcja Backup to Usługa opcjonalna, która nie jest domyślnie włączona w koszt Usługi Hosted Private Cloud Premier. Musi stanowić przedmiot konkretnego zamówienia lub aktywacji i skutkuje dodatkowymi fakturami.

Oprogramowanie: Oprogramowanie umożliwiające Klientowi korzystanie z Opcji Backup opracowywane jest przez dostawców zewnętrznych („Produkty Stron Trzecich”). OVHcloud nie bierze udziału w tworzeniu i wdrażaniu tych Produktów Stron Trzecich udostępnianych Klientowi w ramach Opcji. W rezultacie, OVHcloud nie jest odpowiedzialne za udostępnione jako część Usługi Produkty Stron Trzecich, które mogą zawierać błędy techniczne, luki w zabezpieczeniach, być niekompatybilne lub niestabilne, i nie udziela na te Produkty żadnych gwarancji. Klient może korzystać z Produktów Stron Trzecich udostępnionych przez OVHcloud w ramach Usługi wyłącznie zgodnie z zasadami i warunkami Osób Trzecich obowiązującymi w danym momencie. Wyklucza to w szczególności wszelką możliwość dekompilacji, dostępu do źródeł, ponownej instalacji na innych infrastrukturach oraz udzielania sublicencji na programy lub systemy Produktów Stron Trzecich, które zostały Klientom udostępnione. OVHcloud i dostawca zewnętrzny zastrzegają sobie prawo do modyfikacji Produktów Stron Trzecich w dowolnym momencie.

Mechanizmy opcji tworzenia kopii zapasowych: Kopie zapasowe sporządzane są za pomocą Produktu Stron Trzecich „Veeam Managed Backup”. Z poziomu panelu zarządzania OVHcloud Klient aktywuje opcję Veeam Managed Backup z poziomu swojego panelu zarządzania i wybiera jedną z 3 proponowanych ofert: „Standard, Advanced lub Premium”. Po wybraniu i aktywowaniu jednej z tych ofert w Hosted Private Cloud Klienta, będzie to jedyna oferta dostępna do tworzenia kopii zapasowych wszystkich jego maszyn wirtualnych. Liczba przyrostowych i pełnych kopii zapasowych oraz dostępnych opcji dodatkowych zależy od poziomu usługi wybranego za pomocą Panelu zarządzania. Kopie zapasowe nie są domyślnie replikowane i są dostępne wyłącznie w wyższych ofertach. Przy każdej aktualizacji automatycznie przeprowadzana jest kontrola spójności między kopiowaną Maszyną Wirtualną a jej kopią zapasową za pomocą aplikacji kontrolnej. Weryfikacja ta sprowadza się tylko do kontroli spójności pliku kopii zapasowej z plikiem źródłowym, nie sprawdza się integralności kopii zapasowej czy znajdujących się na niej danych. W przypadku wykrycia niespójności lub błędu, system automatycznie sporządza nową kopię zapasową. Jeżeli ponownie wykryta zostanie niespójność lub błąd, zostaje to zapisane w dziennym raporcie Backup przedstawianym klientowi. Kontrola spójności należy do zobowiązań starannego działania (starań ekonomicznie uzasadnionych), OVHcloud nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku niepowodzenia kontroli lub uszkodzenia skopiowanych czy powielonych danych. Opcje Backup są przeznaczone dla przeznaczonych do skopiowania Maszyn Wirtualnych, których rozmiar nie przekracza dwóch (2) terabajtów.

Przestrzeń dyskowa: Zasoby pamięci masowej przydzielone Opcji Backup są współdzielone. Zasoby pamięci masowej przydzielone Klientowi są logicznie odizolowane od zasobów przydzielonych

pozostałym Klientom OVHcloud i fizycznie oddzielone od Infrastruktury, w której Klient utworzył swoją usługę Hosted Private Cloud Premier. Przestrzeń dyskowa wykorzystywana do Opcji Backup znajduje się w tym samym centrum danych, co Usługa Hosted Private Cloud Premier, której kopia zapasowa jest sporządzana. Obowiązkiem Klienta jest upewnić się, że lokalizacja centrum danych spełnia jego potrzeby i wymagania.

Warunki użytkowania: Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z Opcji Backup, a w szczególności (a) za selekcję z Hosted Private Cloud Maszyn Wirtualnych przeznaczonych do skopiowania, (b) za sprawdzenie prawidłowego przebiegu procesów tworzenia kopii zapasowych, (c) za kontrolę integralności kopii zapasowych z wykorzystaniem narzędzi, które Klient uzna za właściwe oraz (d), w przypadku niepowodzenia operacji, za przeprowadzenie, w razie konieczności, nowej procedury Backup kontaktując się z Działem wsparcia Klienta OVHcloud. OVHcloud nie zarządza operacjami tworzenia kopii zapasowych czy przywracania wykonanych w ramach Usługi. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku awarii, wadliwego działania lub błędu w operacjach Backup. Klient zobowiązuje się do jak najszybszego zasygnalizowania usterki, błędy czy podatności wykrytych w operacji Backup. Klient w pełni odpowiada za zawartość kopii zapasowych. Klient zapewnia, że posiada niezbędne uprawnienia i pozostaje w zgodności z obowiązującymi przepisami. OVHcloud nie posiada wiedzy co do treści i działań, do których klient wykorzystuje rozwiązanie Backup i Restore. Opcja Backup może zostać zwieszona i wyłączona zgodnie z postanowieniami Warunków ogólnych oraz Warunków szczegółowych mających zastosowanie do Usługi Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud podlega zobowiązaniu starannego działania.

Fakturowanie: Faktura wystawiana jest Klientowi na podstawie (i) ilości skopiowanych Maszyn Wirtualnych, (ii) rozmiaru skopiowanych Maszyn Wirtualnych oraz (iii) wybranej usługi Backup.

Zakończenie Usługi: W przypadku usunięcia, ponownej instalacji lub zmiany konfiguracji Maszyny Wirtualnej lub kopii zapasowej, jak również w przypadku zakończenia lub nieodnowienia Usługi Hosted Private Cloud Premier lub opcji Backup, wszystkie kopie zapasowe (w tym dane i informacje, które one zawierają) są automatycznie i nieodwracalnie usuwane. Przed rozpoczęciem tych operacji, jak również przed upływem terminu ważności Opcji Backup lub Usług Hosted Private Cloud Premier, Klient jest zobowiązany do wykonania kopii zapasowych lub przeniesienia swoich Maszyn Wirtualnych (w tym wszystkich danych i informacji w nich zawartych) na inne urządzenia, aby zapobiec ich utracie lub jakiegokolwiek modyfikacji.

Zobowiązania dotyczące gwarantowanego poziomu usługi (SLA) Zobowiązania SLA rozumiane są jako dostępność Usługi Veeam Managed Backup dostarczonej przez OVHcloud w celu umożliwienia Klientom przeprowadzania codziennych operacji związanych z tworzeniem kopii zapasowych. W tym celu gromadzić będziemy kombinacje metryk, wśród których znajdują się, między innymi:

- czas dostępności usługi Veeam
- czas dostępności infrastruktury, na które Usługi Veeam są zainstalowane
- czas dostępności sieci
- czas dostępności przestrzeni dyskowej

Ponadto, będziemy obserwować błędy w połączeniach API, jeżeli takowe wystąpią, przez okres dłuższy niż 120ms. Zobowiązania SLA nie mają zastosowania do treści kopii zapasowej, ani do czasu, jaki jest potrzebny na jej wykonanie.

SLA	Czas dostępności	GTI*	GTR**
-----	------------------	------	-------

Standard	99.9%	12 godz.	72 godz.
Zaawansowany	99.9%	8 godz.	48 godz.
Premium	99.9%	4 godz.	24 godz.

* : Operacje tworzenia kopii zapasowych są wykluczone

** : Rozpoczyna się w momencie sporządzenia Raportu z tworzenia kopii zapasowych w odniesieniu do operacji Backup

GTI, czyli gwarantowany czas podjęcia interwencji (z ang. *Goal Time for Intervention*). Maksymalny czas, jaki potrzebny będzie OVHcloud na interwencję w sprawie incydentu. Rozpoczyna się, gdy uruchomione przez Klienta zadanie skutkuje błędem, a kończy się, gdy OVHcloud kontaktuje się z Klientem za pośrednictwem identyfikatora zgłoszenia (Ticket ID) lub gdy personel Działu wsparcia OVHcloud odpowiada po raz pierwszy na zgłoszenie awarii otwarte przez Klienta.

GTR, czyli gwarantowany czas naprawy (z ang. *Goal Time for Recovery*). Maksymalny czas, jakiego potrzebuje OVHcloud na naprawę incydentu zasygnalizowanego automatycznie przez system lub przez Klienta, poprzez otwarcie zgłoszenia awarii. Rozpoczyna się, gdy uruchomione przez Klienta zadanie skutkuje błędem, a kończy się, gdy incydent został naprawiony uzyskując status „done” lub „cancel” (za zgodą Klienta).

Warunki

Warunki konieczne do zastosowania umowy SLA:

- Klient posiada sprawną Maszynę Wirtualną Veeam Backup Server hostowaną w infrastrukturze Hosted Private Cloud OVHcloud.
- Maszyna Wirtualna jest przez cały czas zabezpieczona dzięki funkcji Wysokiej Dostępności (HA).
- Maszyna Wirtualna podporządkowana jest najlepszym praktykom Veeam Backup.
- Maszyny Wirtualne o rozmiarze przekraczającym 2TB nie są objęte umową SLA.
- Jeżeli Klient próbował będzie sporządzić kopię zapasową Maszyny Wirtualnej o rozmiarach większych, niż dozwolone, lub jeśli operacja tworzenia kopii zapasowej zostaje skasowana przez Klienta, zobowiązania SLA nie mają zastosowania.
- OVHcloud zastrzega sobie prawo do zażądania od Klienta ponownego przeprowadzenia operacji tworzenia kopii zapasowej, która poprzednio się nie powiodła; jeśli Klient nie jest w stanie wypełnić tego żądania lub jeśli jest niedostępny, zobowiązania SLA nie mają zastosowania.

ANEKS 3 „Opcja Disaster Recovery Plan”

Niniejszy załącznik opisuje i określa szczegółowe warunki mające zastosowanie do opcji "Disaster Recovery Plan" oferowanej w ramach Usług Private Cloud OVHcloud (zwanej dalej „DRP”). Opcja ta stanowi jeden z możliwych elementów "Disaster Recovery Plan", który jest globalnym projektem biznesowym budowanym, testowanym i obsługiwanym przez Klienta. Załącznik stanowi uzupełnienie i integralną część Warunków szczegółowych dla Hosted Private Cloud Premier. W przypadku jakichkolwiek niezgodności, niniejszy dodatek będzie rozstrzygający.

Opis: Opcja "Disaster Recovery Plan" pozwala Klientowi na przełączenie swoich Maszyn Wirtualnych, niezależnie od tego czy są one hostowane w infrastrukturze lokalnej, czy w ramach Hosted Private Cloud Premier, jak również przechowywanych na nich danych, na inną infrastrukturę Hosted Private Cloud Premier. Funkcja przełączenia dostępna jest na dedykowanym interfejsie. Jest to Usługa opcjonalna, która nie jest domyślnie włączona w koszt Usługi Hosted Private Cloud Premier. Opcja musi stanowić przedmiot konkretnego zamówienia lub aktywacji i skutkuje dodatkowymi fakturami.

Oprogramowanie: Oprogramowanie umożliwiające Klientowi korzystanie z tej opcji opracowane jest przez dostawców zewnętrznych („Produkty Stron Trzecich”). OVHcloud nie bierze udziału w tworzeniu i wdrażaniu tych Produktów Stron Trzecich udostępnianych Klientowi w ramach Opcji. W rezultacie, firma OVHcloud nie jest odpowiedzialna za udostępnione jako część Usługi Produkty Stron Trzecich, które mogą zawierać błędy techniczne, luki w zabezpieczeniach, być niekompatybilne lub niestabilne, i nie udziela na te Produkty żadnych gwarancji. Klient może korzystać z Produktów Stron Trzecich udostępnionych przez OVHcloud w ramach Usługi wyłącznie zgodnie z zasadami i warunkami Osób Trzecich obowiązującymi w danym momencie. Wyklucza to w szczególności wszelką możliwość dekompilacji, dostępu do źródeł, ponownej instalacji na innych infrastrukturach oraz udzielania sublicencji na programy lub systemy Produktów Stron Trzecich, które zostały Klientom udostępnione. OVHcloud i dostawca zewnętrzny zastrzegają sobie prawo do modyfikacji Produktów Stron Trzecich w dowolnym momencie. W ramach tej opcji, OVHcloud dostarcza Klientowi licencje na używanie Produktu Stron Trzecich „Zerto”, platformy wymaganej do korzystania z usługi.

Mechanizmy działania opcji: Synchronizacja i/lub kopiowanie Maszyn Wirtualnych odbywa się z wykorzystaniem Produktu Stron Trzecich „Zerto”. Za pomocą dedykowanego interfejsu produktu strony trzeciej Klient wybiera ze swojej Usługi Hosted Private Cloud Premier Maszyny Wirtualne, które chce zsynchronizować ze swoją infrastrukturą backup Hosted Private Cloud Premier. Wersja backup Hosted Private Cloud Premier powinna być zlokalizowana w innym centrum danych, niż to, w którym znajduje się główna infrastruktura Hosted Private Cloud Premier. Dla każdej wybranej Maszyny Wirtualnej przeprowadzana jest ciągła synchronizacja z wykorzystaniem pasma o szerokiej przepustowości. Replikacja danych jest nie tylko asynchroniczna, ale także ciągła, a RPO (z ang. *Recovery Point Objective*) jest obecny i dostępny do wyświetlenia w dedykowanym interfejsie Produktu Trzeciej Strony. Dane Klienta są synchronizowane poprzez sieć światłowodową OVHcloud pomiędzy centrami danych OVHcloud, w których zlokalizowane jest rozwiązanie Hosted Private Cloud Premier. Dane przesyłane są za pośrednictwem sieci VPN pomiędzy zdalnymi witrynami, dzięki czemu cały transfer danych jest zabezpieczony. W przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej, Klient może natychmiast przełączyć się na stronę kopii zapasowej Hosted Private Cloud Premier (strona DRP) klikając "FailOver" w interfejsie Produktu Strony Trzeciej, aby uruchomić infrastrukturę backup. Zarządzanie trybem „FailOver” i przełączenie na stronę kopii zapasowej stanowi odpowiedzialność Klienta.

Aby skorzystać z tej funkcji, opcja „VMware DRS” dostępna z poziomu panelu zarządzania VMware vSphere musi być wyłączona.

Warunki użytkowania: Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z opcji „Disaster Recovery Plan as-a-Service”, a w szczególności za (a) wybór przeznaczonych do synchronizacji Maszyn Wirtualnych w Hosted Private Cloud Premier, (b) za konfigurację zbioru maszyn wirtualnych VPG („Virtual Protection Group”, wzór wg Produktu Strony Trzeciej) i sprawdzenie, czy działają one prawidłowo, (c) za sprawdzenie, czy synchronizacja przebiega poprawnie, (d) za weryfikację integralności synchronizacji przy użyciu narzędzi, które Klient uzna za stosowne, oraz, w przypadku niepowodzenia operacji, za przeprowadzenie, w razie konieczności, nowej procedury synchronizacji kontaktując się z Działem wsparcia Klienta OVHcloud. W ramach Usług OVHcloud nie zarządza operacjami synchronizacji lub awaryjnego przełączenia między dwiema infrastrukturami Klienta. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku awarii, wadliwego działania lub błędu w operacjach synchronizacji czy awaryjnego przełączenia. Klient zobowiązuje się do jak najszybszego zasygnalizowania usterki, błędy czy podatności wykrytych w operacji synchronizacji. Klient zapewnia, że posiada niezbędne uprawnienia i pozostaje w zgodności z obowiązującymi przepisami. OVHcloud nie posiada wiedzy co do treści i działań, do których klient wykorzystuje rozwiązanie Disaster Recovery Plan. Opcja ta może zostać zwieszona i wyłączona zgodnie z postanowieniami Warunków ogólnych oraz Warunków szczegółowych mających zastosowanie do Usługi Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud podlega zobowiązaniu starannego działania.

Fakturowanie: Klient jest rozliczany zgodnie z liczbą Maszyn Wirtualnych zabezpieczonych opcją „Disaster Recovery Plan”.

Zakończenie Usługi: W przypadku usunięcia, ponownej instalacji lub zmiany konfiguracji Maszyny Wirtualnej, jak również w przypadku zakończenia lub nieodnowienia Usługi Hosted Private Cloud Premier lub tej Opcji, wszystkie synchronizacje (w tym dane i informacje, które ona zawiera) są automatycznie i nieodwracalnie usuwane. Przed wykonaniem takich operacji, jak również przed upływem terminu ważności Opcji "Disaster Recovery Plan" lub Usług Premium Hosted Private Cloud, Klient jest zobowiązany do wykonania kopii zapasowych lub przeniesienia swoich Maszyn Wirtualnych (w tym wszystkich danych i informacji w nich zawartych) na inne urządzenia, w celu uniknięcia utraty lub modyfikacji danych.