

CONDICIONES PARTICULARES DE SERVICIO OVHcloud Public VCF as-a-Service

Versión de fecha 31 de julio de 2025

Novedades:

Esta versión actualizada tiene por objeto:

- Nuevo nombre del Servicio: Managed VCD ha pasado a denominarse OVHcloud Public VCF as-a-Service o OVHcloud Public VMware Cloud Foundation as-a-Service,
- El ancho de banda disponible por Organización para la conectividad pública está limitado a un máximo de 5 Gbps,
- Aclaración de términos.

Histórico:

Puede consultar la versión anterior de este documento [aquí](#).

ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. OBJETO DEL CONTRATO	1
2. DEFINICIONES.....	2
3. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO PUBLIC VCF AS-A-SERVICE?.....	3
4. OPCIÓN MICROSOFT	6
5. OPCIÓN DE BACKUP MANAGED VEEAM PARA VMWARE CLOUD DIRECTOR	6
6. ¿CÓMO ACCEDER AL SERVICIO?	8
7. ¿CUÁLES SON LAS LIMITACIONES DEL SERVICIO?.....	9
8. ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO?	9
9. LÍMITES Y RESTRICCIONES	12
10. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	12
11. COPIAS DE SEGURIDAD	12
12. ¿CUÁLES SON EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y LOS CRÉDITOS DE SERVICIO?	12
13. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y FIN DEL SERVICIO.....	15
14. ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES FINANCIERAS DEL SERVICIO PUBLIC VCF AS-A-SERVICE?.....	16
ANEXO 1	18
Condiciones particulares de migración desde el Servicio Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud	18

1. OBJETO DEL CONTRATO

Estas CP y sus anexos definen las condiciones de uso y las condiciones financieras aplicables al servicio denominado OVHcloud Public VCF as-a-Service (en adelante, el «**Public VCF as-a-Service**») y a sus opciones. Estas completan las CG vigentes que también son aplicables al Servicio.

2. DEFINICIONES

Los términos que empiezan por mayúscula en estas CP se definen a continuación o en los demás documentos contractuales que conforman el Contrato celebrado entre el Cliente y OVHcloud.

«**Almacenamiento de objetos compatible con S3**»: Sistema de almacenamiento de Contenidos que organiza la información en forma de objetos, cada objeto incluye Contenidos o datos, metadatos y un identificador único. Está diseñado para almacenar grandes cantidades de Contenidos o datos no estructurados. Ofrece una alta escalabilidad y se basa en una Infraestructura compartida.

«**Datacenter Virtual**» o «**vDC**»: Servicio de software del programa VMware. Un Datacenter Virtual (vDC) corresponde a un pool de recursos de cálculo (potencia de CPU, capacidad de memoria RAM), de almacenamiento y de redes virtualizadas (acceso a Internet y VPN, firewall, load balancer) que permiten definir una arquitectura de redes seguras. Una Organización agrupa uno o varios vDC.

«**Espacio de almacenamiento**»: Recurso de almacenamiento puesto a disposición en el Datacenter Virtual de un Cliente a través de la solución de almacenamiento hiperconvergente VMware vSAN, tal como se define en el artículo 3.3.1 de las presentes CP, o a través de una Infraestructura de almacenamiento compartido basada en los productos de OVHcloud.

«**Gama**»: Nivel de funcionalidad disponible en un Datacenter Virtual añadido a la Organización del Cliente. Los diferentes niveles se enumeran en el artículo 3.2.1 de las presentes CP. A un Datacenter Virtual determinado le corresponde una Gama.

«**IaaS**»: Infraestructura como Servicio.

«**Imagen(es)**»: Una Imagen es una configuración predefinida de un sistema operativo (por ejemplo: Windows, Linux) que se puede utilizar para implementar rápidamente y fácilmente nuevos sistemas en un entorno informático.

«**Interfaz de Virtualización**»: El software de terceros proporcionado por OVHcloud que permite al Cliente gestionar su Public VCF as-a-Service y los servicios asociados y, en concreto, crear y gestionar sus Máquinas Virtuales.

«**Máquina Virtual**» o «**MV**»: Servidor no físico que utiliza los recursos del Datacenter Virtual y que está instalado en la Infraestructura. Cada Máquina Virtual se gestiona independientemente de las demás en el Datacenter Virtual del Cliente.

«**Organización**»: Designa un espacio virtual privado proporcionado por el software VMware Cloud Director, software en el que se basa Public VCF as-a-Service. La Organización agrupa todos los Datacenters Virtuales desplegados por el Cliente para alojar sus Máquinas Virtuales.

«**OVHcloud Connect**»: Conectividad a la red interna dedicada de OVHcloud («**Backbone**») para uno o más puntos de presencia de OVHcloud proporcionada a un Cliente. OVHcloud Connect permite al Cliente conectar su propia Red de Cliente (es decir, su propia Infraestructura y recursos informáticos y/o la Infraestructura y recursos de terceros que utiliza) a su OVHcloud Connect.

«**OVHcloud Public VCF as-a-Service**» o «**OVHcloud Public VMware Cloud Foundation as-a-Service**», «**Public VCF as-a-Service**» (previamente «**Managed VCD**»): Datacenters Virtuales alojados en la Infraestructura. Public VCF as-a-Service funciona con VMware Cloud Director. Este Public VCF as-a-Service es gestionado por el Cliente a través de su Área de Cliente y la Interfaz de Virtualización.

«**Plugin**»: Componente de software que se integra con una aplicación o sistema principal para ampliar sus funciones o agregar características específicas sin modificar el programa básico. Como parte de la Opción de backup, el Plugin desarrollado por Veeam permite gestionar las copias de seguridad en el marco de la interfaz de gestión VMware Cloud Director Tenant Portal.

«**Red del Cliente**»: Recursos externos a la Infraestructura de OVHcloud usados por el Cliente para comunicarse con los recursos proporcionados por OVHcloud. Pueden ser recursos propios del Cliente o recursos proporcionados y/o alojados por terceros por cuenta del Cliente.

«**Servidor(es) Host**»: Designa un servidor físico alojado en un Datacenter e integrado en la Infraestructura. Su potencia de cálculo se pone a disposición de uno o varios Cliente(s) en el marco del Servicio.

«**Thread**»: Un thread de un procesador es una unidad de procesamiento que permite la ejecución simultánea de tareas en el mismo núcleo físico del procesador.

«**Virtual Central Processing Unit**» (o vCPU): Designa una unidad de procesamiento virtual, asignada a una MV y que funciona en un Servidor Host. Cada vCPU es una parte de los recursos de una CPU física, que se asigna a una MV para permitirle procesar instrucciones y ejecutar operaciones informáticas.

«**Virtual Hosts**» (o «**vHosts**» o «**Packs**»): Designa un conjunto de recursos de potencia de cálculo expresado en cantidad de Giga Hertz (o vCPU) por un lado y de GB de RAM por otro, que puede asignarse a un Datacenter Virtual.

«**Virtualización**»: Tecnología que consiste en hacer funcionar varios sistemas operativos, Máquinas Virtuales o aplicaciones en el mismo servidor físico.

«**VMware Cloud Director**» o «**VCD**»: Designa un software de gestión de cloud que permite la creación, gestión e implementación de recursos informáticos virtualizados a gran escala. Sus funciones avanzadas, como la gestión de recursos, la red de software y la seguridad reforzada, permiten gestionar entornos cloud complejos.

«**VMware Cloud Director Tenant Portal**»: VMware Cloud Director Tenant Portal es una interfaz de gestión proporcionada por VMware que permite a los usuarios del servicio administrar y aprovisionar los recursos asignados a sus Datacenters Virtuales.

«**VMware Cloud Foundation**»: VMware Cloud Foundation proporciona una plataforma cloud para aplicaciones empresariales tradicionales y modernas. Basado en una pila definida por el software probado y completo incluyendo VMware vSphere, VMware vSAN, VMware NSX, VMware Aria.

«**Veeam Data Platform**»: conjunto de Productos de Terceros suministrados por Veeam que permiten el backup y la restauración de Máquina(s) Virtual(es) o Contenidos.

«**vRack**»: Una o más redes locales virtuales («**VLAN**») instaladas en el Backbone formada por recursos (servidores, Espacios de almacenamiento, etc.) proporcionados por OVHcloud a un Cliente. Los recursos localizados físicamente en distintos Datacenters alejados geográficamente, pueden conectarse al vRack. Algunos productos de OVHcloud no son compatibles con el vRack; la información de compatibilidad está disponible en las páginas de productos del Sitio Web.

3. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO PUBLIC VCF AS-A-SERVICE?

3.1 Información general

El Servicio Public VCF as-a-Service es un servicio de tipo IaaS administrado de la nomenclatura de los servicios VMware on OVHcloud.

En el marco de este Servicio, el Cliente puede crear a través de una Organización uno o varios Datacenters Virtuales a través de su Área de Cliente. Para cada Datacenter Virtual, el Cliente tiene una cantidad de recursos asignados a este («**Recursos**»). El Cliente podrá utilizarlos de forma autónoma para crear y utilizar sus Máquinas Virtuales gracias al software VMware Cloud Director.

Los Recursos asignados a un Datacenter Virtual son de tres (3) tipos:

- Potencia de cálculo, expresada en Giga Hertz o en vCPU, y en cantidad de RAM,
- Capacidad de almacenamiento, expresada en GB o TB,

- Conexión a redes privadas o públicas.

Los Recursos asignados a un Datacenter Virtual podrán proceder de componentes compartidos o dedicados en función de su naturaleza y del modo de consumo elegido por el Cliente.

En ambos casos, OVHcloud garantiza al Cliente la capacidad de utilizar los Recursos asignados a su(s) Datacenter(s) Virtual(es) en cualquier momento, tal como se especifica en los SLA en el artículo 12 de las CP.

OVHcloud se encarga de la gestión operativa completa de la Infraestructura (gestión de la capacidad, redundancia...) y de la capa de software VMware Cloud Foundation (subida de versión, actualización de seguridad, etc.).

Todas las funcionalidades del Servicio se encuentran en el Sitio Web.

3.2 Organización, Datacenter Virtual y Virtual Hosts

3.2.1 Descripción

En el marco del Servicio, el Cliente se beneficiará de:

- Una Organización para cada uno de los Datacenters Virtuales en los que se haya contratado el Servicio Public VCF as-a-Service.
- En esta/estas Organización(es), un Datacenter Virtual que disponga de una cantidad de Recursos equivalente al conjunto de los Virtual Hosts pedidos por el Cliente.

El Cliente tiene la posibilidad de modular la cantidad de GHz asignada por vCPU para optimizar al máximo el uso de la potencia de cálculo disponible en función de sus necesidades.

OVHcloud pone a disposición varias gamas del Servicio Public VCF as-a-Service:

- **Public VCF as-a-Service Standard:** Gama de vDC que dispone de funcionalidades básicas de gestión de Máquinas Virtuales.
- **Public VCF as-a-Service Advanced:** Gama de vDC con funcionalidades de seguridad de red avanzadas.
- **Public VCF as-a-Service Premium:** Gama de vDC con funciones de seguridad de red avanzadas y de almacenamiento hiperconvergente vSAN.

Los detalles de las Gamas del Servicio Public VCF as-a-Service están disponibles en el Sitio Web.

En el marco del crecimiento de su Servicio, el Cliente puede suscribirse a:

- Virtual Hosts adicionales para aumentar la potencia de cálculo de su vDC; y/o
- Espacio de almacenamiento adicional para aumentar la capacidad de almacenamiento de su vDC; y/o
- Direcciones IP adicionales para aumentar la capacidad de los bloques de direcciones IP.

Para más información sobre los Virtual Hosts, Espacios de almacenamiento, funcionalidades de la gestión de red y bloques de direcciones IP están disponibles en el Sitio Web. Los Servicios de direcciones IP adicionales están sujetos a CP específicas.

3.2.2 Modelo de consumo

Todos los Recursos de potencia de cálculo se consumen en forma de Virtual Hosts.

- Los servicios Virtual Hosts se contratan con una suscripción mensual.
- Los Recursos de un Virtual Host están reservados al Cliente.
- 100% de los Recursos de un Host Virtual se factura al Cliente.

3.3 Almacenamiento

3.3.1 Descripción

Según la disponibilidad, el Cliente puede elegir entre tres (3) tipos de capacidad de almacenamiento de un Datacenter Virtual:

- **Espacio de almacenamiento Estándar:** Espacio de almacenamiento reservado, conectado a la Infraestructura a través del protocolo NFS, basado en una Infraestructura de almacenamiento compartido, con un mínimo de 250 IOPS/TB.
- **Espacio de almacenamiento Performance:** Espacio de almacenamiento reservado, conectado a la infraestructura a través del protocolo NFS, basado en una infraestructura de almacenamiento compartida, con un mínimo de 1000 IOPS/TB.
- **Espacio de almacenamiento vSAN:** Espacio de almacenamiento hiperconvergente de alto rendimiento (basado en la tecnología VMware vSAN) reservado en una Infraestructura compartida.

3.3.2 Modelo de facturación

Para los Espacios de almacenamiento de tipo Estándar o vSAN, todas las suscripciones están asociadas a una suscripción mensual. El 100% de la capacidad contratada está reservada y facturada.

3.4 Redes y seguridad

3.4.1 Gestión de redes y funciones de seguridad

Como parte del Servicio, el Cliente dispone de un conjunto de funcionalidades de gestión de redes y de seguridad a través de la interfaz de gestión VMware Cloud Director Tenant Portal. Las funcionalidades disponibles dependen de la Gama del Servicio contratada.

- La gama del Servicio Estándar incluye las funcionalidades básicas de gestión de red (enrutamiento distribuido y no distribuido).
- Las Gamas del Servicio Advanced y Premium también incluyen funcionalidades de seguridad como el firewall norte-sur (gateway firewall) y el firewall distribuido.

Como parte del Servicio, el Cliente dispone de su propia red privada segura que le permite conectar todos los Recursos gestionados en un Datacenter Virtual.

3.4.2 Conectividad pública

En el marco de la gama del Servicio Estándar, el Cliente dispone de una conectividad pública que le permite conectar sus Datacenters Virtuales a Internet utilizando el vRack. Por defecto, el ancho de banda está limitado a 5 Gbps (consultar el Sitio web para opciones adicionales disponibles).

Como parte de las gamas del Servicio Advanced y Premium, el Cliente solicita Bloques de IP públicas y las adjunta a la puerta de enlace del firewall. Por defecto, el ancho de banda está limitado a 5 Gbps sin tarifas adicionales. La configuración de la conectividad pública puede diferir según la gama del Servicio elegida por el Cliente, tal y como se especifica en la Documentación de OVHcloud.

3.4.3 IP pública

Como parte del Servicio, el Cliente puede contratar opcionalmente bloques de direcciones IP públicas según se definen en la descripción del servicio «Direcciones IP adicionales» en el Sitio Web.

Para asegurar el buen funcionamiento de su Servicio, el Cliente es el único gestor y responsable de sus recursos en direcciones IP.

3.4.4 vRACK

El vRack permite al Cliente conectar la totalidad o parte de los servicios prestados por OVHcloud, tales como el Servicio, incluidos los recursos situados en entornos múltiples y/o en Datacenters geográficamente alejados.

El Cliente es el único responsable de la administración del vRack y de los recursos desplegados en él. El Cliente debe determinar la composición del vRack (recursos conectados) y su configuración lógica (red lógica y arquitectura de subred). El cliente administra el vRack directamente desde el Área de Cliente. El Cliente puede conectar su propia Infraestructura y recursos externos al vRack utilizando el servicio OVHcloud Connect sujeto a sus Condiciones particulares específicas.

4. OPCIÓN MICROSOFT

4.1 ¿En qué consiste la Opción Microsoft?

En el marco del Servicio Public VCF as-a-Service, el Cliente puede contratar el Servicio opcional de licencias Microsoft («**Opción Microsoft**»).

Las licencias Microsoft están disponibles a partir de las Imágenes de Máquinas Virtuales disponibles en el catálogo de la interfaz de gestión VMware Cloud Director Tenant Portal. Las Imágenes disponibles corresponden a los Productos de Terceros Microsoft Windows Server y Microsoft SQL Server en sus diferentes ediciones.

4.2 ¿Cuál es el modelo de consumo?

La Opción Microsoft se factura mensualmente cuando una Máquina Virtual que utiliza estas licencias está activa en el Datacenter Virtual, independientemente de la duración de esta utilización.

- Para Microsoft Windows Server, la facturación se basa en el número de vCPU asignado a la Máquina Virtual activa.
- Para Microsoft SQL Server, la facturación se basa en el número de vCPU asignado a la Máquina Virtual activa con un mínimo de 4vCPU facturadas.

4.3 ¿Cuáles son los límites de la Opción Microsoft?

Puede haber limitaciones, como el catálogo de versiones de sistemas operativos disponibles. Se describen en la documentación disponible en el Sitio Web.

El Cliente se compromete a respetarlos y a mantenerse informado de las evoluciones.

Las Imágenes Microsoft puestas a su disposición se alojan en las Infraestructuras. El acceso a las Imágenes puede estar restringido o sujeto a condiciones específicas de uso, seguridad o licencia. La disponibilidad de las Imágenes puede verse afectada por operaciones de mantenimiento planificadas o imprevistas que puedan provocar interrupciones temporales o degradación del rendimiento. La sincronización de las Imágenes en la Infraestructura también puede provocar indisponibilidad temporal, del orden de unos minutos. OVHcloud informará al Cliente con antelación de cualquier mantenimiento planificado que pueda afectar al acceso a las Imágenes.

5. OPCIÓN DE BACKUP MANAGED VEEAM PARA VMWARE CLOUD DIRECTOR

En el marco del Servicio Public VCF as-a-Service, el Cliente puede contratar desde su Área de Cliente el servicio opcional de backup Managed Veeam para VMware Cloud Director («**Opción de backup**»).

La Opción de backup es un servicio de tipo IaaS administrado de la nomenclatura de Servicios VMware on OVHcloud. La Opción de backup permite al Cliente realizar copias de seguridad de las Máquinas Virtuales de su entorno VMware Cloud Director y de los Contenidos almacenados en él («**Backup**»). Esta función de Backup está integrada en el VMware Cloud Director Tenant Portal en forma de Plugin.

Todas las funcionalidades disponibles en la Opción de backup se encuentran en el Sitio Web.

5.1 ¿En qué consiste la opción de backup?

La Opción de backup permite al Cliente disfrutar de un acceso al Plugin Veeam Data Platform a través de la interfaz de gestión VMware Cloud Director Tenant Portal, para realizar las tareas de Backup. La Opción de backup está activada en la organización VMware Cloud Director para todos los Datacenters Virtuales que componen dicha organización. Una vez activada la Opción de backup en la Organización del Cliente, será la única disponible para el Backup de todas sus Máquinas Virtuales.

El Cliente deberá crear trabajos de Backup con una duración de retención y seleccionar las Máquinas Virtuales que quiera copiar.

OvHcloud se encarga de la gestión operativa completa de la solución Veeam Data Platform (gestión de capacidad redundante...).

Para disfrutar de la copia de sus Contenidos en otra Región, el Cliente debe utilizar el depósito Silver o el Depósito Gold, de conformidad con el artículo 5.2.

Algunos países en los que está disponible la Opción de backup solo tienen una Región. En estas circunstancias, la copia de los Contenidos del Cliente tiene necesariamente lugar en una Región situada en otro país. El Cliente deberá consultar la documentación técnica disponible en el Sitio Web para conocer la localización de la Región en la que se realiza la copia de sus Contenidos.

El depósito Bronze no permite realizar una copia de los Contenidos del Cliente en una segunda Región.

Cada noche, las copias de seguridad se inician automáticamente. En caso de error en el Backup de una Máquina Virtual, Veeam Data Platform intentará de nuevo tres (3) veces con varios minutos de diferencia entre cada intento. No se realiza ninguna comprobación de la integridad del Backup o Contenido. OvHcloud solo está obligada a proporcionar medios para la realización de este control de coherencia. En caso de fallo de este control o de corrupción de los Contenidos copiados o duplicados, la responsabilidad de OvHcloud se evaluará en función de su obligación de medios.

5.2 ¿Cuál es el modelo de consumo de la Opción de backup?

La Opción de backup se factura todos los meses al añadir una Máquina Virtual a un trabajo de backup. Cada Máquina Virtual añadida a un trabajo de Backup se factura por una duración mínima de un mes entero.

La Opción de backup permite al Cliente crear él mismo los trabajos de Backup y establecer para cada uno de ellos una duración de retención de los Contenidos copiados. Los trabajos de Backup se basan en tres (3) tipos de depósitos, basados en el Almacenamiento de objetos compatible con S3, con facturación por uso por GB utilizado:

- **Depósito Bronze:** Este depósito está presente en la Región del Servicio Público VCF as-a-Service y no permite una copia de los contenidos en una segunda Región.
- **Depósito Silver:** OvHcloud utiliza una funcionalidad Veeam, el Scale-out Backup Repository («SOBR») con una localización lo más cercana posible al entorno Managed VCD, con una copia en otra Región. Al final de cada trabajo de Backup, los contenidos se copian en la segunda Región.
- **Depósito Gold:** También está configurado con un Veeam SOBR que permite copiar los Contenidos en una segunda Región al final de cada trabajo de Backup. En este SOBR, la inmutabilidad se activa con un parámetro de catorce (14) días. Este depósito debe activarse desde el Área de Cliente para que pueda verse en el Plugin Veeam a través del VMware Cloud Director Tenant Portal.

Todas las funcionalidades disponibles en la Opción de backup se encuentran en el Sitio Web.

5.3 ¿Cuáles son las condiciones de la responsabilidad para la Opción de backup?

OvHcloud está sujeta a una simple obligación de medios con respecto a la Opción de backup. La responsabilidad de OvHcloud en este sentido es limitada, tal y como se describe en las CG.

El Cliente es el único responsable del uso de la Opción de backup y, en particular, de (a) la selección de las Máquinas Virtuales de la Organización para las que desea realizar el Backup, (b) los Contenidos objeto del Backup, (c) la comprobación de la correcta ejecución del Backup, (d) la comprobación de la integridad del Backup mediante las herramientas que el Cliente considere apropiadas, y (e) en caso de fallo, la implementación de una nueva operación de Backup, contactando con el Soporte si es necesario. OVHcloud no gestiona las operaciones de Backup o restauraciones efectuadas en el marco de la Opción de backup.

El Cliente se compromete a notificar lo antes posible a OVHcloud el descubrimiento de un fallo de funcionamiento, un error o una vulnerabilidad en la operación de Backup.

El Cliente garantizará que tiene los derechos necesarios y que se ajusta a la reglamentación vigente. Se recuerda al Cliente que OVHcloud no tiene conocimiento de los Contenidos y actividades para los que el Cliente utiliza la Opción de backup. La opción de backup puede suspenderse o interrumpirse de acuerdo con los términos de las CG y de las presentes CP.

5.4 Fin del Servicio Public VCF as-a-Service o de la Opción de backup

En caso de eliminación, reinstalación o modificación de la configuración de una Máquina Virtual o de un Backup, así como en caso de baja o no renovación del Servicio Public VCF as-a-Service o de la Opción de backup, todos los Backup (incluidos los Contenidos e información que contienen) se eliminan de forma automática e irreversible después de un plazo de catorce (14) días.

Antes de iniciar estas tareas, así como antes de la fecha de expiración de la Opción de backup o del Servicio Public as-a-Service, el Cliente deberá realizar un Backup o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos los Contenidos e información que contienen) a otros dispositivos, con el fin de protegerse contra cualquier pérdida o alteración.

5.5 Distribución de tareas y responsabilidades entre el Cliente y OVHcloud en relación con la Opción de backup

Backup	OVHcloud	CLIENTE
Máquina Virtual y Contenido del Cliente		X
Depósito de Backup disponible	X	
Mantenimiento Veeam Data Platform	X	
Despliegue de la solución Veeam Data Platform	X	
Backup del Contenido de las Máquinas Virtuales		X
Funcionamiento de la Opción de backup		
Administración (mediante Plugin)		X
Disponibilidad de la Infraestructura	X	
Creación de trabajos de Backup		X
Prueba de integridad de los Backup		X
Eliminación de trabajos de Backup		X
Reversibilidad		
Recuperación de los Contenidos		X
Eliminación de los Contenidos tras la baja de la Opción de backup	X	

6. ¿CÓMO ACCEDER AL SERVICIO?

6.1 Área de Cliente

Al igual que todos los servicios prestados por OVHcloud, el Servicio Public VCF as-a-Service estará disponible en el Área de Cliente. El Área de Cliente permitirá al Cliente gestionar todas sus suscripciones al Servicio y, en particular:

- Realizar un inventario de los servicios contratados y gestionar su renovación o baja.

- Acceder a VMware Cloud Director Tenant Portal
- Gestionar la capacidad de los servicios contratados (adición/eliminación de recursos en los vDC).
- Gestionar la activación o desactivación de los servicios opcionales.

6.2 Interfaz de virtualización

El servicio Public VCF as-a-Service se basa en funcionalidades inherentes a los productos del software VMware Cloud Foundation y del software VMware Cloud Director, ambos editados por VMware by Broadcom, socio de OVHcloud. OVHcloud integra estos programas de acuerdo con las condiciones específicas definidas por VMware by Broadcom®.

Todos los productos del paquete de software VMware Cloud Foundation® están alojados en recursos gestionados directamente por OVHcloud. En el marco del Servicio, OVHcloud proporciona al Cliente un acceso al VMware Cloud Director Tenant Portal.

El VMware Cloud Director Tenant Portal dispone de un conjunto de funcionalidades que permiten al Cliente gestionar sus recursos y desplegar sus recursos aplicativos con total autonomía. Todas las configuraciones realizadas en este contexto son responsabilidad exclusiva del Cliente.

6.3 API

Como parte del Servicio, el Cliente se beneficiará de la API VMware Cloud Director Tenant Portal puesta a disposición por el proveedor del Producto de Terceros, VMware by Broadcom, para facilitar la integración de las capacidades de software VMware Cloud Director con una aplicación de terceros.

El uso de las API es responsabilidad exclusiva del Cliente.

7. ¿CUÁLES SON LAS LIMITACIONES DEL SERVICIO?

El Servicio Public VC as-a-Service puede tener limitaciones técnicas (incluyendo, pero no limitado a, el número de Datacenters Virtuales en la organización VMware Cloud Director, el número de edge gateway o el número de Máquinas Virtuales). Estas limitaciones se describen, en su caso, en la documentación disponible en el Sitio Web.

El Cliente se compromete a respetarlas.

8. ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO?

8.1 Criterios de admisión

La suscripción al Servicio Public VCF as-a-Service está reservada a los Clientes profesionales que no estén cubiertos por la legislación vigente en materia de consumo. No obstante, lo dispuesto en las CG, las modalidades de cancelación aplicables a los clientes cubiertos por el derecho de consumo no se aplicarán al Servicio.

8.2 Suscripción

Además de la configuración inicial proporcionada como parte del Servicio, el Cliente puede añadir recursos y servicios adicionales, que pueden consistir en un Virtual Host adicional, un Espacio de almacenamiento u opciones detalladas en el Sitio Web.

Para cada Datacenter Virtual, el Cliente puede contratar recursos adicionales (aumento de la potencia de cálculo o de los Espacios de almacenamiento) para dar respuesta a necesidades puntuales o a largo plazo. El Cliente

puede optar por ser facturado por el mes completo en curso o, cuando sea posible, únicamente por las horas en que se utilicen dichos recursos.

8.3 Condiciones aplicables

El Servicio Public VCF as-a-Service está sujeto al Contrato y, en particular, a las presentes CP, a las CG, así como a las condiciones de los Productos de Terceros aplicables.

El Servicio Public VCF as-a-Service debe utilizarse de acuerdo con la última versión del Contrato anteriormente mencionado.

8.4 Responsabilidad del Cliente

El Cliente es el único responsable del uso del Servicio y, en particular, de la gestión de las claves que permiten gestionar sus identificadores/habilitación y el acceso al Servicio, del uso de las API, los programas informáticos y las herramientas puestas a su disposición por OVHcloud, la administración de suscripciones y la gestión de los Contenidos que utiliza en el marco del Servicio. El Cliente debe disponer de los conocimientos y de las competencias técnicas necesarias y conocer las características de los Servicios Public VCF as-a-Service antes de utilizarlos. El Cliente confirma que dispone de todos los conocimientos técnicos necesarios para gestionar correctamente un servicio de Virtualización como OVHcloud Managed VCD.

OVHcloud se limita a las operaciones de gestión de la Infraestructura y se encarga del suministro de energía y de la conexión a la red de los Datacenters Virtuales del Cliente.

El Cliente es el único gestor de los Datacenters Virtuales y de los Espacios de almacenamiento puestos a su disposición.

El Cliente se compromete a hacer un uso responsable del Servicio Public VCF as-a-Service, en particular de los recursos de red asignados, y está obligado a asegurarse de que dispone de recursos suficientes para garantizar el buen funcionamiento de sus Máquinas Virtuales.

8.5 Mantenimiento

Con el fin de garantizar el buen funcionamiento del Servicio, OVHcloud realiza operaciones de mantenimiento. Se informará al Cliente de cualquier operación de mantenimiento planificada que pueda afectar al uso del Servicio. Esta notificación podrá realizarse por correo electrónico a la dirección indicada por el Cliente en su Área de Cliente, mediante publicación en la página OVHcloud Status del Sitio Web, o bien contactando directamente con el Cliente por teléfono o por cualquier otro medio. Estas comunicaciones describirán con precisión el tipo de mantenimiento previsto.

8.5.1 Categorías de mantenimiento

OVHcloud puede realizar tres (3) tipos de operaciones de mantenimiento:

- a) **Cambios urgentes** ante eventos críticos. Este tipo de mantenimiento se caracteriza por las actualizaciones, parches y/o modificaciones de la Infraestructura, hardware, firmware, software o cualquier otro componente. La consecuencia de la no aplicación de este mantenimiento podría incluir:
 - i. la pérdida de conformidad para las certificaciones de seguridad;
 - ii. la amenaza para la seguridad y la estabilidad del sistema;
 - iii. la exposición a vulnerabilidades críticas;
 - iv. la pérdida de servicio a una clientela más amplia;
 - v. la pérdida de datos (pertenecientes a OVHcloud o al Cliente).

Una vez que OVHcloud tenga conocimiento del problema, con una clara comprensión del impacto y un análisis/validación de sus equipos de seguridad, la información pertinente se compartirá con el Cliente, informando de que OVHcloud trabaja en una solución. En las horas posteriores a esta primera

comunicación, se informará al Cliente del consiguiente proceso, incluyendo cuándo y cómo se aplicará al entorno, las medidas que deberán adoptarse y el nivel de impacto para el Cliente, desde un impacto menor en un componente específico hasta un impacto importante que implique la caída de uno o todos los componentes.

Dada la imposibilidad de predecir cuántas vulnerabilidades críticas se encontrarán en un momento dado durante un mes natural, el número de tareas de cambio de urgencia no es limitado. Debido a la criticidad de las tareas que se deben realizar, estas pueden llevarse a cabo en cualquier momento durante el mes natural. En los casos en que OVHcloud confíe en un proveedor de un Producto de Terceros para proporcionar un parche o corrección, OVHcloud deberá ampliar este periodo para proporcionar la corrección completa con el fin de incluir el plazo necesario para que el proveedor del Producto de Terceros la incluya.

- b) **Estándar.** Estas tareas de mantenimiento no son de carácter crítico ni urgente. Son de criticidad media y pueden aplicarse solo al Cliente o al conjunto de los clientes de OVHcloud, pero no plantean problemas de seguridad ni de pérdida de conformidad. Se comunicarán al Cliente con al menos setenta y dos (72) horas de antelación. Estas tareas pueden o no causar un tiempo de interrupción, pero se aconseja al Cliente tomar medidas con antelación para evitar cualquier periodo de interrupción. El comité consultivo de cambios (órgano interno de OVHcloud) debe aprobarlas.
- c) **Menor.** Estas tareas tienen un impacto mínimo o nulo para el Cliente. Pueden tener un nivel de criticidad que va desde bajo hasta alto. Se informará al Cliente con al menos setenta y dos (72) horas de antelación. Estas tareas se someterán al proceso adecuado del comité consultivo de cambios para su aprobación. El número de tareas por realizar no está limitado.

Dado que el mantenimiento es un elemento indispensable para mantener y dar estabilidad al Servicio, es importante que el Cliente no realice ninguna configuración en su Infraestructura que pueda obstaculizar los procesos de mantenimiento. En caso contrario, OVHcloud (a) no será responsable de las consecuencias de dichas configuraciones o de la alteración de las mismas con arreglo a lo dispuesto en el presente apartado; b) no estará obligada a abonar los Créditos de Servicio en caso de no disponibilidad del Servicio durante el tiempo en que OVHcloud no haya podido proceder al mantenimiento, y c) informará al Cliente por correo o por teléfono de que una configuración bloquea las acciones del mantenimiento y solicitará la retirada de las configuraciones en un plazo de siete (7) días. Si al cabo de siete (7) días no se han eliminado las configuraciones, OVHcloud podrá quitarlas y proceder al mantenimiento, informando al Cliente de que las configuraciones se han alterado.

Durante el mantenimiento, las acciones pueden conllevar modificaciones en caliente de la Infraestructura, como los desplazamientos de Máquinas Virtuales a Servidores Host. OVHcloud informará al Cliente de las acciones realizadas en las Infraestructuras por correo electrónico o en la página de OVHcloud Status del Sitio web. Si las acciones provocan inestabilidad en la producción del Cliente y se determina que la producción del Cliente no es compatible con acciones en caliente, OVHcloud no será responsable del impacto del Servicio en la producción del Cliente.

OVHcloud ofrece actualizaciones de los distintos componentes de software que permiten la prestación del Servicio Public VCF as-a-Service, incluyendo los componentes de los Productos de Terceros VMware Cloud Foundation y VMware Cloud Director. Las actualizaciones efectuadas serán aquellas publicadas por los distintos editores de software, de acuerdo con las condiciones de Productos de Terceros actualmente en vigor.

No obstante, en caso de cambio sustancial de un componente y/o cuya puesta en producción tendría un impacto cierto en la producción del Cliente, la responsabilidad de la puesta en producción correspondería al Cliente y la actualización podría conllevar una modificación tarifaria del Servicio.

El Cliente es el único responsable del mantenimiento y las actualizaciones de los sistemas y aplicaciones que instala en las Máquinas Virtuales, que están fuera del ámbito de acción de OVHcloud.

El Cliente reconoce que los Servicios Public VCF as-a-Service se desarrollan a discreción de OVHcloud, de sus partners y de los proveedores de Productos de Terceros que proporcionan las soluciones utilizadas como parte del Servicio Public VCF as-a-Service según sus propios calendarios.

9. LÍMITES Y RESTRICCIONES

El Cliente reconoce que, por motivos de seguridad, determinadas funcionalidades y protocolos (como el intercambio de archivos peer-to-peer) pueden estar sujetos a restricciones en el marco del Servicio. El uso de proxy y servicios de conexión anónima está altamente desaconsejado en el marco del Servicio. Las restricciones aplicables se indican en la documentación disponible en el Sitio Web.

El Cliente es responsable del uso del Servicio de acuerdo con las presentes CP. OVHcloud se reserva el derecho a efectuar controles para garantizar el cumplimiento de las presentes condiciones de uso por el Cliente, y suspender el Servicio en las condiciones previstas por el Contrato, cuando el Cliente no respete las condiciones de uso de los Servicios, las leyes y reglamentos vigentes, y/o los derechos de terceros.

10. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Se recuerda al Cliente que el Servicio Public VCF as-a-Service no incluye un Plan de Continuidad de la Actividad («PCA») ni un Plan de Reanudación de la Actividad («PRA»). En este sentido, el Cliente es responsable de la implementación de su propio PCA y/o PRA; puede contratar el Servicio Public VCF as a Service en diferentes Datacenters, lo que le permitirá disponer de recursos en entornos de riesgo diferentes. Así pues, el Cliente debe adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de su actividad en caso de fallo grave que pueda afectar a la disponibilidad y la integridad o la confidencialidad de su Servicio.

11. COPIAS DE SEGURIDAD

Salvo que se indique lo contrario, OVHcloud no se compromete a realizar una copia de seguridad del Contenido del Cliente alojado en el Servicio. Por lo tanto, es responsabilidad del Cliente adoptar todas las medidas necesarias para guardar una copia de sus Contenidos en caso de pérdida o de daño de los datos compartidos, por cualquier motivo, incluidos los Contenidos no mencionados expresamente en el Contrato. El Cliente puede utilizar la Opción de backup Managed VEEAM for VMware Cloud Director, que se detalla en el artículo 5.

12. ¿CUÁLES SON EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y LOS CRÉDITOS DE SERVICIO?

Las operaciones de mantenimiento (definidas en el artículo 8.5.) que tengan un impacto quedan excluidas del SLA.

12.1. SLA en el servicio Public VCF as-a-Service.

El SLA se aplica al Servicio Public VCF as-a-Service, a un nivel de servicio basado en el Datacenter Virtual y la Gama elegida. Si un componente compartido se utiliza para una o varias Gamas, por ejemplo, para VMware Cloud Director Tenant Portal, debe tratarse como una incidencia individual, lo que permitirá al Cliente reclamar varios Créditos de Servicio si y cuando el componente compartido se ve afectado y sufre una indisponibilidad.

Cuando el Cliente decida añadir un Datacenter Virtual de una Gama determinada, la Gama elegida determinará las condiciones particulares y el nivel del SLA aplicables a este Datacenter Virtual.

«**Minutos disponibles máximos**» corresponde al número total de minutos acumulados durante un mes de facturación para un Datacenter Virtual determinado durante los cuales el Servicio Public VCF as-a-Service se activó en el marco de una suscripción de OVHcloud.

«**Tiempo de indisponibilidad**» es el número total de minutos acumulados durante un mes de facturación para el Servicio durante los cuales el Servicio Public VCF as-a-Service no ha estado disponible. Con excepción de toda indisponibilidad causada por el Cliente o debida a un uso del Servicio Public VCF as-a-Service que no respete las

condiciones del Contrato, un minuto dado se considerará como no disponible si se constata una de las siguientes condiciones a causa de una incidencia comprobada en la plataforma:

- a) No todas las Máquinas Virtuales de un Datacenter Virtual operado tienen conectividad externa o no están disponibles; o
- b) Ninguna de las Máquinas Virtuales puede acceder al almacenamiento; o
- c) Imposibilidad de crear nuevas Máquinas Virtuales en el vDC, a través del VMware Cloud Director Tenant Portal o a través de una API, por una razón diferente a la de alcanzar el límite de capacidad del vDC en GHz, RAM o almacenamiento; o
- d) No se podrá iniciar ninguna de las Máquinas Virtuales

El SLA tiene una tasa de disponibilidad mensual del 99,95 % para el conjunto del Servicio, y los Créditos de Servicio asociados son los siguientes:

Índice de disponibilidad mensual	Créditos de Servicio
Inferior al 99,95 %	10 % del precio mensual del Servicio afectado
Inferior al 99 %	30 % del precio mensual del Servicio afectado

El Crédito de Servicio debe reclamarse abriendo un ticket. El Cliente deberá solicitar dichos Créditos de Servicio a más tardar treinta (30) días después de que se haya producido la incidencia.

Por «**Índice de disponibilidad mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de no disponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión. Para calcular los Créditos de Servicio, los periodos de no disponibilidad se calculan al declarar el incidente ante OVHcloud mediante la apertura de un ticket en el Área de Cliente o la llamada al Soporte, hasta que el fallo se resuelva y OVHcloud comunique la confirmación de la resolución. Se calcula con la siguiente fórmula: $[(\text{Minutos disponibles máximos} - \text{Tiempo de indisponibilidad}) / \text{Minutos disponibles máximos}] * 100$.

Los Créditos de Servicio previstos en caso de incumplimiento de los SLA constituyen una indemnización a tanto alzado del conjunto de perjuicios resultantes de dicho incumplimiento, renunciando a este fin el Cliente a cualquier otra solicitud, reclamación y/o acción.

Si un acontecimiento único provoca el incumplimiento de varios SLA para un mismo Servicio, los Créditos de Servicio no se suman, sino que se aplicará el Crédito de Servicio más favorable para el Cliente.

El importe mensual total acumulado (todas las incidencias y SLA combinados) de los Créditos de Servicio que OVHcloud puede adeudar está limitado globalmente al treinta por ciento (30 %) del coste mensual del Servicio afectado.

Los reintegros se emiten cuando el Cliente ha abonado todas sus facturas al vencimiento y se deducen de la factura del mes siguiente a la recepción por OVHcloud de la reclamación del Cliente, siempre que todas las facturas emitidas por OVHcloud hayan sido pagadas por el Cliente.

Si la intervención del Cliente es necesaria para el diagnóstico o la resolución de la incidencia y el Cliente no está disponible o no colabora con OVHcloud, el periodo correspondiente no se contabilizará como tiempo de indisponibilidad, de intervención o de reparación.

Los Créditos de Servicio no se adeudarán en caso de que el incumplimiento del SLA resulte en:

- (i) acontecimientos o factores que escapan al control de OVHcloud, tales como, entre otros, fuerza mayor, pandemia, acción de un tercero, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente; o
- (ii) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones que se le imputan en virtud del Contrato (en particular, falta de colaboración en la resolución de la incidencia y validación del token cuando lo solicite OVHcloud); o
- (iii) un mal uso o un uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como, por ejemplo, una mala configuración de red, la saturación de los Espacios de almacenamiento, el uso inadecuado de los elementos del sistema, del software u otros elementos utilizados por el Cliente en el marco del Servicio); o
- (iv) un mantenimiento planificado, o
- (v) una suspensión que se produzca en las condiciones previstas en el artículo 3.7 de las CG, o
- (vi) un hackeo o pirateo informático.

En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la disponibilidad. Esta intervención será objeto de un presupuesto sujeto a la validación del Cliente.

Las causas de la no disponibilidad, incluyendo la constatación de alguno de los casos de exclusión anteriormente citados, pueden ser determinadas por cualquier medio, y especialmente basándose en elementos del sistema de información de OVHcloud (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.

12.2 No SLA aplicable a la Opción de backup.

No se proporciona SLA para la Opción de backup. No obstante, OVHcloud ha establecido unos objetivos (SLO o Service Level Objective) en relación con la Opción de backup para que el Cliente pueda realizar tareas de Backup diarias. OVHcloud no garantiza la consecución de estos objetivos y, por lo tanto, no concede ningún Crédito de Servicio.

Para ello, OVHcloud recopila un conjunto de medidas que incluyen, entre otras:

- Disponibilidad de la Opción de backup;
- Disponibilidad de la Infraestructura en la que está instalada la Opción de backup;
- Disponibilidad de los Depósitos de Backup

El SLO no se aplica al/los Contenido/s del Backup ni al tiempo necesario para realizar la tarea de Backup o restauración.

SLO	Disponibilidad	GTI	GTR
Función de Backup	99,9 %	4 h	24 h
Función de restauración	99,9 %	4 h	12 h

«**GTI**» o «Garantía de tiempo de intervención»: Tiempo máximo que tardará OVHcloud en intervenir en una Incidencia. La GTI comienza la declaración de la Incidencia ante OVHcloud mediante la apertura de un ticket en el Área de Cliente o la llamada al Soporte y termina cuando OVHcloud contacta con el Cliente con un ID de ticket de asistencia, o cuando el personal de Soporte responde por primera vez a un ticket de Incidencia abierto por el Cliente.

«**GTR**» o «Garantía de tiempo de reparación»: Tiempo máximo que tardará OVHcloud en resolver la Incidencia comunicada automáticamente por el sistema o por el Cliente creando un ticket de Incidencia. La GTR comienza con la declaración de la Incidencia ante OVHcloud abriendo un ticket en el Área de Cliente o llamando al Soporte

y termina cuando se resuelve la incidencia con un estado «terminado» o «anulado» (con el consentimiento del Cliente).

El SLO se aplica en las condiciones siguientes:

- a) Las Máquinas Virtuales siguen las buenas prácticas de VMware Cloud Director.
- b) Las Máquinas Virtuales de más de 6 TB no están sujetas a este SLO.
- c) Si el Cliente intenta realizar un Backup de una Máquina Virtual que supera el tamaño autorizado o si la tarea de Backup es cancelada por el Cliente, el SLO no se aplicará.
- d) OVHcloud se reserva el derecho a solicitar al Cliente que reinicie un Backup que anteriormente ha fallado. Si el Cliente no está en condiciones de cumplir y/o si el Cliente no está disponible para efectuar esta solicitud, el SLO no se aplicará.
- e) Las operaciones de mantenimiento planificadas por OVHcloud que requieran la no disponibilidad de la Opción de backup podrán optar al SLO.

13. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y FIN DEL SERVICIO

13.1 Duración

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio Public VCF as-a-Service durante toda la duración de contratación elegida al contratar su Datacenter Virtual en el seno de su Organización.

Durante el periodo de compromiso, el Cliente:

- está autorizado a aumentar la potencia de cálculo del Datacenter o de los Datacenters Virtuales en la Organización. En este caso, el Cliente renovará el periodo de contratación por la misma duración que la inicialmente elegida para el Datacenter Virtual en cuestión. El Cliente es responsable de gestionar las fechas de aniversario de todos sus Datacenters Virtuales en el seno de su Organización.
- no está autorizado a degradar su Servicio Public VCF as-a-Service.

Los precios y las formas de pago están disponibles en el Sitio Web.

Al realizar el Pedido, el Cliente selecciona la duración inicial de la suscripción al Servicio Public VCF as-a-Service («Periodo inicial»). El Periodo inicial comienza el día en que el Servicio Public VCF as-a-Service está activado. Al finalizar el Periodo inicial, el Servicio Public VCF as-a-Service se renovará automáticamente por periodos sucesivos de la misma duración («Periodo(s) de renovación»), a menos que el Servicio Public VCF as-a-Service se renueve con una duración modificada o se dé de baja con arreglo a las condiciones anteriormente descritas o en las CG actualmente en vigor.

El compromiso de duración no se aplica a la Opción de backup.

Además, el Contrato puede darse de baja con arreglo a las CG.

El Cliente puede actualizar el Servicio facturado. En ese caso, el cambio a una configuración superior se facturará al Cliente en el momento de la solicitud, según el precio aplicable a la nueva configuración, que podrá comprobarse en el Sitio Web.

El plazo de entrega será establecido por OVHcloud sobre la base de los datos disponibles en su sistema de información, que dará fe y comprometerá plenamente al Cliente.

13.2 Renovación

La función Renovación Automática está activada por defecto en este Servicio Public VCF as-a-Service.

La duración de algunas opciones o funciones que pueden estar asociadas al Servicio Public VCF as-a-Service, así como sus condiciones de renovación y de baja pueden ser distintas de las aplicables al Servicio. El Cliente deberá conocer dichos datos.

13.3 Fin del Servicio

En caso de no renovación o de baja del Servicio Public VCF as-a-Service, por cualquier motivo, todas las funciones virtuales y los Contenidos se eliminarán automática e irreversiblemente (incluidas las copias de seguridad y los duplicados).

Antes de la expiración de su Servicio Public VCF as-a-Service, o antes de dar de baja o suprimir el Servicio, el Cliente estará obligado a realizar las copias de seguridad y las transferencias de Contenidos necesarias para la continuación del almacenamiento.

OvHcloud eliminará todos los Contenidos de cliente al finalizar el Servicio en un plazo de catorce (14) días, de acuerdo con los siguientes procedimientos:

- La eliminación de los Contenidos en el disco duro o en la red se efectúa por sobrescritura de los datos (limpieza por sobrescritura, un cambio);
- La eliminación de los datos en un disco o una matriz SSD se efectúa según el procedimiento de supresión lógica (supresión por bloque en un paso) o suprimiendo la clave de cifrado (PSID revert);
- Cuando el dispositivo de almacenamiento se retire de su rack, los Contenidos se borrarán, en cualquier caso, antes de ser retirados del rack. El dispositivo se destruye si se produce un error durante el proceso de eliminación; o
- Los dispositivos de almacenamiento se destruyen mediante máquinas dedicadas en un espacio seguro de cada Datacenter.

14. ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES FINANCIERAS DEL SERVICIO PUBLIC VCF AS-A-SERVICE?

14.1 Pago

Al realizar el Pedido, así como durante la renovación, se emitirá una factura que se cargará de forma automática utilizando la forma de pago configurada por el Cliente.

14.2 Facturación

OvHcloud puede ofrecer diferentes tipos de tarificación para el mismo Servicio, tal y como se indica en el Sitio Web. Le corresponde al Cliente asegurarse de que el precio del producto seleccionado se ajuste a sus necesidades. Se especifica que la solución de producto por horas puede ser más cara que la de suscripción mensual. Se facturará al Cliente en función del servicio contratado y del uso.

Antes del final del mes en curso, OvHcloud podrá solicitar al Cliente que abone el importe de su Infraestructura, su consumo y/o las opciones contratadas durante dicho mes, en cuanto su importe total supere el importe restante autorizado por OvHcloud para el Cliente. OvHcloud también se reserva el derecho a solicitar al Cliente el pago de un depósito de garantía que cubra el consumo del Cliente.

Si el Cliente contrata el Servicio Public VCF as-a-Service el decimoquinto (15º) día de un mes determinado, se le facturará y cargará un prepagado de treinta (30) días. Al comienzo del mes natural siguiente, tras la contratación del Servicio, y si el Cliente conserva el mismo producto y exactamente las mismas opciones, OvHcloud emitirá una factura correspondiente al resto del mes en curso. Dicha factura se enviará al Cliente para ser abonada en su totalidad. Una vez realizado el abono, se facturarán todas las facturas del mismo producto, con las mismas opciones, al comienzo de los siguientes meses naturales y mientras el Cliente contrate el Servicio. Si, en un momento dado, el Cliente añade un recurso adicional (Servidor Host, Espacio de almacenamiento) durante un (1) mes natural, se aplicará el mismo proceso para sincronizar y mantener toda la facturación al principio de los meses naturales.

14.3 Recursos adicionales

El Cliente podrá, previa solicitud, aumentar temporalmente el Espacio de almacenamiento y/o añadir la potencia de cálculo a su Datacenter Virtual. Estas Infraestructuras adicionales se facturarán al Cliente según las tarifas en vigor disponibles en el Sitio Web en el momento de la suscripción y se pagarán inmediatamente de forma automática.

14.4 Pago por consumo

Las Infraestructuras adicionales (Servidor Host, Espacio de almacenamiento, etc.) o las opciones adicionales también pueden facturarse por horas. En este caso, OVHcloud facturará, al final del mes en curso, la totalidad de las opciones contratadas por el Cliente como complemento del Servicio Public VCF as-a-Service durante el mes en curso y estará sujeto a una facturación por horas. Cada hora empezada deberá abonarse. La factura se emitirá al final del mes y se abonará de inmediato mediante cargo automático.

ANEXO 1

Condiciones particulares de migración desde el Servicio Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud

1. OBJETO

Este anexo define las condiciones específicas aplicables a los Clientes en el marco de la migración de su servicio Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud hacia el Servicio Public VCF as-a-Service, con o sin opciones asociadas.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Solo se aplican a los servicios Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud (en adelante, el/los «**Servicio(s) HPC VMware on OVHcloud**»), entre los que se incluyen:

- el Cliente formalizó el deseo de migración al Servicio OVHcloud Managed VCD antes del 1 de mayo de 2024 como parte de la campaña de migración puesta en marcha por OVHcloud; o
- el Cliente formalizó el deseo de migración al Servicio Public VCF as-a-Service a partir del 1 de mayo de 2024; y
- el Servicio HPC VMware on OVHcloud no presenta incompatibilidad con una migración al Servicio OVHcloud Managed VCD.

El Servicio HPC VMware on OVHcloud, que tiene las siguientes características, es incompatible con el Servicio Public VCF as-a-Service:

- Servicio HPC VMware on OVHcloud certificado PCI-DSS o HDS;
- Servicio HPC VMware on OVHcloud certificado como SECNUMCLOUD; y
- Servicio HPC VMware on OVHcloud con la opción Zerto.

3. MIGRACIÓN

3.1 Compatibilidad con la migración

3.1.1 Migración del Servicio HPC VMware on OVHcloud al Servicio Public VCF as-a-Service. OVHcloud se encarga de la totalidad del proceso de migración del Servicio HPC VMware on OVHcloud en nombre del Cliente y, en la medida de lo posible, realizará la migración sin interrupción del Servicio.

El Cliente será informado del inicio de la migración con una antelación mínima de una semana y se compromete a cooperar con OVHcloud. No obstante, OVHcloud será el único responsable de fijar la fecha de la migración, salvo en casos excepcionales y con sujeción a la disponibilidad de los equipos.

3.1.2 Migración del servicio opcional de licencias de Microsoft. Si el Cliente ha contratado el servicio opcional de licencias Microsoft en el marco del Servicio HPC VMware on OVHcloud, dicho servicio opcional se migrará automáticamente a la Opción Microsoft, sin que el Cliente realice ninguna acción específica.

3.1.3 Migración de la opción Veeam Managed Backup a la Opción de backup. Si el Cliente ha contratado la opción Veeam Managed Backup en el marco del Servicio HPC VMware On OVHcloud y si contrata la Opción de backup en el marco del Servicio, OVHcloud conservará sus Contenidos hasta la expiración de los trabajos de Backup.

Los periodos de retención de las tres ofertas de la opción Veeam Managed Backup del Servicio HPC VMware on OVHcloud están disponibles en el Sitio Web.

Si el Cliente desea solicitar la restauración de una Máquina Virtual desde el depósito de backup de la opción Veeam Managed Backup, deberá ponerse en contacto con OVHcloud. OVHcloud puede responder favorablemente a la solicitud del Cliente, con carácter excepcional y en determinadas condiciones. No obstante, OVHcloud no ofrece en ningún caso ninguna garantía relativa a dicha restauración que no forme parte del Servicio OVHcloud Managed

VCD y de la Opción de backup. Por consiguiente, la restauración no constituye en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida o la alteración de sus Contenidos. Así pues, corresponderá al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para realizar una copia de seguridad de sus Contenidos que permita restaurarlos en caso de pérdida o deterioro.

3.2 Organización, Datacenter virtual y Virtual Hosts

Como parte de la migración, el Cliente se beneficiará de una Organización para el Servicio HPC VMware on OVHcloud contratado.

En el seno de las Organizaciones, el Cliente se beneficiará de un Datacenter Virtual que dispondrá de una cantidad de recursos equivalente a la del Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado. En concreto, el Cliente dispondrá de una cantidad de vRAM y de un número de Threads iguales a los disponibles en el Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado.

Los recursos se pondrán a disposición del Cliente en forma de Virtual Hosts equivalentes para facilitar la correspondencia con los hosts físicos del Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado. Por ejemplo, un host físico PRE-48 estará representado por un vHost PRE-48 en el Datacenter Virtual, con vHost que dispone de 48 GB de RAM y una potencia de cálculo equivalente a 12 núcleos físicos o 24 Threads.

Todos los vHosts disponibles en el marco del Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado, así como sus características, están disponibles en el Sitio Web. OVHcloud pone a su disposición varias Gammas del Servicio Public VCF as-a-Service para garantizar la máxima continuidad funcional con el Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado:

Public VCF as-a-Service Standard: para los clientes cuyo Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado no utilice los servicios de Virtualización de red NSX o de almacenamiento hiperconvergente vSAN;

Public VCF as-a-Service Advanced: para los clientes cuyo Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado utilice los servicios de Virtualización de red NSX sin la opción de almacenamiento hiperconvergente vSAN;

Public VCF as-a-Service NSX con vSAN o Premium: para los clientes cuyo Servicio HPC VMware on OVHcloud migrado utilice el almacenamiento hiperconvergente vSAN.

3.3 Localización geográfica

En la medida de lo posible, OVHcloud garantizará la migración del Servicio HPC VMware on OVHcloud dentro del mismo Datacenter. No obstante, OVHcloud podría trasladar el Servicio a un Datacenter diferente del que alberga actualmente el Servicio HPC VMware on OVHcloud. En ese caso, OVHcloud informará de ello al Cliente a través de una comunicación en el Área de Cliente, por correo electrónico o por cualquier otro medio.

3.4 Almacenamiento

Tras la migración de las MV, el Cliente se beneficiará de la migración de los espacios de almacenamiento actualmente asociados al Servicio HPC VMware on OVHcloud hacia las soluciones de almacenamiento del Servicio Public VCF as-a-Service equivalentes en términos de capacidad y nivel de rendimiento.

3.5 Redes

En el marco del servicio HPC VMware on OVHcloud migrado al Servicio Public VCF as-a-Service, OVHcloud se encarga de ampliar los rangos de direcciones IP asociados al servicio HPC VMware on OVHcloud migrado para garantizar su reutilización en el Datacenter Virtual puesto a disposición.

4. CONDICIONES FINANCIERAS

4.1 Precio de la migración y modelo de facturación

4.1.1 Precio. OVHcloud se encarga de la migración y no se facturará al Cliente.

4.1.2 Modelo de facturación. Debido a que el Servicio Public VCF as-a-Service solo admite un modelo de contratación mensual, el conjunto del Servicio HPC VMware on OVHcloud y sus opciones migradas migrarán automáticamente a este modelo de facturación. En particular, el modelo de consumo por horas no estará disponible.

4.2 Condiciones aplicables en caso de aceptación de la migración antes del 1 de mayo de 2024

El Cliente que haya manifestado su deseo de migración antes del 1 de mayo de 2024 no se verá afectado por la subida de precio efectiva desde esa fecha para el Servicio HPC VMware on OVHcloud. Así pues, el Servicio HPC VMware on OVHcloud se factura a partir del 1 de mayo de 2024 al precio del servicio OVHcloud Managed VCD OVHcloud Public VCF as-a-Service hasta la migración.

Sin embargo, en caso de que el Cliente se niegue a realizar la migración, el Servicio HPC VMware on OVHcloud no se migrará y el aumento de precios anunciado en abril de 2024 se aplicará retroactivamente a partir del 1 de mayo de 2024.

4.2 Condiciones aplicables en caso de aceptación de la migración después del 1 de mayo de 2024

El Cliente que haya formalizado su deseo de migrar su Servicio HPC VMware on OVHcloud al Servicio Public VCF as-a-Service a partir del 1 de mayo de 2024 no podrá disfrutar del precio del Servicio Public VCF as-a-Service hasta la fecha de la migración efectiva.