

## Szczegółowe warunki korzystania z usługi OVH Public Cloud

Wersja z dnia 16.07.2020 r.

Poniższe tłumaczenie służy wyłącznie celom informacyjnym. Strony zgadzają się, że w przypadku konfliktu lub rozbieżności wersja francuska ma pierwszeństwo przed wersją przetłumaczoną.

### **ARTYKUŁ 1 Cel**

Niniejsze warunki szczegółowe określają warunki techniczne i finansowe dostępu do usługi OVHcloud Public Cloud.

### **ARTYKUŁ 2 Środki**

2.1 W ramach usługi OVH Public Cloud, OVHcloud daje do dyspozycji klienta Instancje, Kontenery Object Storage i Przestrzeń archiwum.

2.2. Instancje dysponują dedykowaną Przestrzenią dyskową – lokalną lub zdalną, częścią zasobów pamięci operacyjnej, procesora Serwera Hosta oraz stałym adresem IP zlokalizowanym w serwerowni, w której jest uruchomiona Instancja.

2.3. Każda Instancja oferuje inne parametry techniczne w ramach dostępnych zasobów, maksymalnej dostępnej przepustowości, opcji dla Przestrzeni dyskowej (jej lokalizacji, replikacji, dystrybucji).

2.3 W zależności od konfiguracji i typu Instancji wybranej przez Klienta, ilość zasobów pamięci operacyjnej i procesora, które są do niej przypisane, może być zagwarantowana (Instancje RAM i Instancje CPU) albo współdzielona z innymi użytkownikami dysponującymi jedną lub kilkoma Instancjami zainstalowanymi na tym samym Serwerze Hoście. W przypadku zasobów współdzielonych, ich wydajność nie jest gwarantowana.

2.4. Każda spośród opcji Przestrzeni dyskowej dysponuje innymi parametrami m.in. dla kontenerów publicznych, czy protokołów przesyłu danych, a dla Przestrzeni archiwum usługa redundancji jest niedostępna.

2.5. Przed wybraniem typu Instancji i Przestrzeni dyskowej, Klient zobowiązuje się do sprawdzenia parametrów dostępnych konfiguracji. Klient powinien wybrać konfigurację usługi odpowiadającą jego potrzebom.

Poszczególne konfiguracje i specyfikacje Instancji i Przestrzeni dyskowych są opisane i dostępne online na stronie internetowej OVHcloud. Konfiguracje te i specyfikacje regularnie się zmieniają. Klient powinien weryfikować te zmiany we własnym zakresie.

2.6. Zasoby sprzętowe (Serwer Host, Przestrzeń dyskowa, Instancje itp.) dzierżawione przez Klienta, pozostają wyłączną własnością OVHcloud.

Wydajność Infrastruktury używanej w ramach Usługi może być ograniczona.

2.7. Przez cały czas trwania Usługi OVHcloud zapewnia dostęp do Panelu Klienta, pozwalający na zarządzanie Usługą w tym: na ustawienie Instancji, Kontenerów Object Storage (zakładanie, usuwanie itp.) i Przestrzeni archiwum (utworzenie, usunięcie, itp.) oraz sprawdzanie wykorzystanych zasobów.

2.8. Infrastruktury OVHcloud, w ramach których udostępniane są Kontenery Object Storage, Przestrzeń archiwum i pozostałe typu Przestrzeni dyskowej, są dostępne dla Klienta oraz dla innych osób za pośrednictwem sieci Internet. Klient musi dysponować łączem internetowym, aby móc się logować do Panelu klienta i aby mieć dostęp do Usługi. Klient jest odpowiedzialny za połączenie do internetu zwłaszcza w zakresie jego dostępności, niezawodności i bezpieczeństwa transmisji danych.

### ARTYKUŁ 3 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie terminów:

**API:** Application Programming Interface. Interfejs programistyczny, który umożliwia połączenie się z usługami Klienta.

**Infrastruktura:** Struktura uruchomiona przez OVHcloud zbudowana z Serwera Hosta, Przestrzeni dyskowej, sieci, przepustowości, wirtualizacji i/lub technologii Cloud.

**Instancja:** Serwer uruchomiony w Infrastrukturze Public Cloud OVHcloud umożliwiający programowanie i/lub korzystanie z rozwiązań aplikacyjnych. Instancja utworzona za pomocą technologii Cloud składa się z Przestrzeni dyskowej i z części zasobów procesora oraz pamięci operacyjnej Serwera Hosta.

**Klient:** Użytkownik końcowy Usługi.

**Kontener Object Storage:** Rozproszona przestrzeń dyskowa oparta na architekturze Object Storage (zarządzanie danymi jako obiektami).

**Panel Klienta:** Panel "Manager" dostępny dla Klienta po zalogowaniu się za pomocą identyfikatora klienta i hasła.

**Przestrzeń archiwum:** Typ przestrzeni dyskowej służący do długoterminowego przechowywania danych. Dostęp do usługi nie jest natychmiastowy oraz bez gwarancji jej dostępności.

**Przestrzeń dyskowa:** Przestrzeń dyskowa przypisana do Instancji, która może być, w zależności od konfiguracji Instancji, Przestrzenią dyskową «lokalną» lub Przestrzenią dyskową «zdalną». Wśród Przestrzeni dyskowych dostępnych w ramach Usług Public Cloud OVHcloud wyróżniamy Przestrzeń archiwum i Kontenery Object Storage.

**Przestrzeń dyskowa zdalna:** Przestrzeń dyskowa przypisana do Instancji za pomocą sieci. Przestrzeń dyskowa zdalna może być rozproszona lub nie i może oferować różne poziomy redundancji (replikacji). Przestrzeń dyskowa zdalna (wraz przechowywanymi na niej danymi) jest usuwana podczas operacji usuwania lub reinstalacji Instancji, do której jest przypisana.

**Przestrzeń dyskowa lokalna:** Przestrzeń dyskowa lokalna dla Serwera Hosta Instancji. Istnieją różne rodzaje Przestrzeni dyskowych lokalnych: Przestrzenie dyskowe lokalne nie redundantne (bez replikacji danych) i Przestrzenie dyskowe lokalne oparte na technologii Raid. Dane są usuwane i dysk jest reinstalowany podczas każdego usuwania lub reinstalacji Instancji.

**Serwer Host:** Fizyczny serwer dysponujący pamięcią i procesorem. Jest on skonfigurowany i administrowany przez OVHcloud.

**Strona OVHcloud:** Strona WWW dostępna w Internecie pod adresem [www.ovh.pl](http://www.ovh.pl).

#### **ARTYKUŁ 4 Pomoc techniczna**

4.1. W przypadku stwierdzenia problemu leżącego po stronie OVHcloud, Klient ma możliwość skontaktowania się z pomocą OVHcloud - z poziomu Panelu klienta lub poprzez Stronę OVHcloud.

4.2. W przypadku zgłoszenia usterki przez Klienta, jest on zobowiązany do przekazania do OVHcloud informacji niezbędnych do prawidłowej weryfikacji statusu usługi.

#### **ARTYKUŁ 5 Warunki korzystania z usługi**

5.1. Klient zamawia Usługę na stronie internetowej OVHcloud. Wymagane jest zasilenie konta Klienta minimalną kwotą, której wartość zostanie wykorzystana do rozliczenia Usługi, zgodnie z warunkami opisanymi w artykule 14.

Po uruchomieniu Usługi przez OVHcloud, Klient może tworzyć Instancje w Panelu klienta i korzystać z Usług.

5.2. Klient, będący wyłącznym administratorem swoich Instancji, jest odpowiedzialny za sposób wykorzystania udostępnionej usługi – Kontenerów Object Storage, Przestrzeni archiwum oraz Przestrzeni dyskowych. OVHcloud nie uczestniczy w żaden sposób w administrowaniu Instancją Klienta.

5.3. OVHcloud zajmuje się administracją Infrastruktury (sprzęt, sieć, Serwery Hosty, dyski), na której są skonfigurowane Instancje i Przestrzenie dyskowe udostępnione Klientowi.

5.4. Klient potwierdza, że posiada wiedzę techniczną niezbędną do zapewnienia poprawnej administracji zasobami (Instancje, Kontenery Object Storage, Przestrzenie archiwum i inne Przestrzenie dyskowe) udostępnionymi mu przez OVHcloud oraz do wykonywania kopii zapasowych

danych przechowywanych w ramach usługi. Klient zobowiązuje się też do zapoznania z udostępnioną przez OVHcloud dokumentacją usługi OVHcloud Public Cloud.

5.5. Klient ma możliwość samodzielnego instalowania oprogramowania na swoich Instancjach, za które jest wyłącznie odpowiedzialny. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za problemy z działaniem Instancji wynikające z tych instalacji.

5.6. Klient zobowiązuje się do przestrzegania warunków licencji i wykorzystania systemu operacyjnego, za pomocą których Instancje zostały skonfigurowane przez OVHcloud, jak również warunków licencji i używania aplikacji zainstalowanych przez OVHcloud na Instancjach.

5.7. OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zakresie tych systemów operacyjnych i aplikacjach dostępnych w ramach Instancji, zwłaszcza wykonując aktualizacje i/lub zmiany wersji, które uzna za konieczne. W przypadku potrzeby wykonania aktualizacji systemu operacyjnego lub aplikacji w trakcie korzystania z Usługi przez Klienta, aktualizacja ta jest wykonywana w porozumieniu z Klientem.

5.8. Klient może również dokonywać operacji konserwacyjnych i aktualizacji systemów operacyjnych i aplikacji pre-instalowanych na Instancjach. W tym przypadku Klient ponosi za nie pełną odpowiedzialność. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności, zwłaszcza za operacje (konserwacje, aktualizacje, itp.) wykonywane z naruszeniem warunków korzystania z licencji lub za problemy z działaniem Instancji wynikające z operacji realizowanych przez Klienta.

5.9. Warunki licencji i korzystania z aplikacji i systemów operacyjnych są udostępniane Klientowi w trakcie pierwszego zamówienia Instancji skonfigurowanej z tymi systemami i/lub pre-instalowanym oprogramowaniem, lub na stronie OVHcloud i/lub lub na stronie internetowej dostawcy.

5.10. OVHcloud zastrzega sobie prawo do filtrowania niektórych portów istotnych w celu ochrony Infrastruktury. Klient akceptuje wprowadzone ograniczenia w ruchu UDP / ICMP.

5.11. W ramach Usługi Klient w każdej chwili, po zalogowaniu się do Panelu klienta, może zmienić liczbę Instancji i rozmiar danych przechowywanych w ramach Przestrzeni dyskowych, jak również typ Instancji. Zmiany te są wykonywane w sposób asynchroniczny zgodnie ze zleceniem Klienta. Klient formułuje zlecenie w Panelu klienta lub przez API OVHcloud.

5.12. Operacje usunięcia i reinstalacji Przestrzeni dyskowej (Kontenery Object Storage, Przestrzenie archiwum i inne) powodują automatyczne i nieodwracalne usunięcie wszystkich danych i informacji, które są na nich przechowywane. Podobnie operacje usunięcia i reinstalacji Instancji powodują automatyczne i nieodwracalne usunięcie (a) zainstalowanych systemów operacyjnych i aplikacji i (b) wszystkich danych i informacji przechowywanych na Przestrzeniach dyskowych lokalnych i zdalnych przypisanych do Instancji usuniętych lub przeinstalowanych. Klient jest osobą odpowiedzialną za operacje (takie jak kopie zapasowe, transfery, Snapshot, itp.), które powinny zostać wykonane przed usunięciem lub reinstalacją Instancji i Przestrzeni dyskowych, w celu uniknięcia utraty informacji, treści i danych.

5.13. OVHcloud zastrzega sobie prawo do ograniczenia niektórych funkcjonalności Instancji, w celu zagwarantowania bezpieczeństwa swojej Infrastruktury. OVHcloud będzie informować Klienta wprowadzeniu tych ograniczeń w miarę możliwości.

5.14. OVHcloud zastrzega sobie również prawo do wyłączenia usługi Klienta, jeżeli zostanie potwierdzone, że zagraża ona stabilności i/lub bezpieczeństwu systemów, infrastruktur i środowisk OVH oraz usług i/lub danych Klienta.

5.15. W przypadku gdy Klient dysponuje prywatną siecią OVHcloud (vRack), OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia instancji Klienta, jeśli wykorzystuje ona więcej niż 75% przepustowości prywatnej sieci przez czas dłuższy niż 72 minuty w ciągu 24 godzin.

## **ARTYKUŁ 6 Zobowiązania i odpowiedzialność OVHcloud**

OVHcloud zobowiązuje się:

6.1. Zapewnić administrację Infrastrukturą OVHcloud i Serwerów Hostów.

6.2. Zapewnić prawidłowe działanie Serwera Hosta, a w przypadku jego awarii - jak najszybciej wymienić wadliwą część. Nie dotyczy to usterki, która nie jest spowodowana przez OVHcloud, a także każdej innej interwencji, która wymuszałaby przerwanie działania usługi przekraczające czas wymiany. W tym ostatnim przypadku OVHcloud poinformuje o tym Klienta.

6.3. Zapewnić dostępność Instancji i Object Storage zgodnie z dyspozycjami w artykule 12 niniejszych warunków. OVHcloud zastrzega sobie możliwość przerwania funkcjonowania Usługi, celem dokonania interwencji technicznej prowadzącej do usprawnienia jej działania.

6.4. Interweniować w przypadku problemu nie wynikającego z nieprawidłowego wykorzystania Instancji lub Object Storage przez Klienta na żądanie Klienta.

6.5 Zapewnić utrzymanie na najwyższym poziomie jakości swoich narzędzi zgodnie z przyjętymi zwyczajami.

6.6. OVHcloud nie wykonuje żadnych kopii zapasowych treści ani danych przechowywanych na Instancjach, Kontenerach Object Storage, Przestrzeniach archiwum i innych Przestrzeniach dyskowych Klienta a mechanizmy replikacji danych wdrożone przez OVHcloud w ramach Przestrzeni dyskowych (w tym Kontenerów Object Storage i Przestrzeni archiwum) nie stanowią w żadnym wypadku dla Klienta gwarancji przed utratą treści i danych.

## **ARTYKUŁ 7 Zobowiązania i odpowiedzialność Klienta**

7.1. Klient działa jako jednostka niezależna i sam ponosi ryzyko swojej działalności. Klient jest odpowiedzialny za serwisy i strony internetowe utworzone na Instancjach i Przestrzeniach

dyskowych, a także za treść przesyłanych, rozpowszechnianych lub gromadzonych informacji, za ich eksploatację i aktualizację, jak również za wszystkie pliki, zwłaszcza dane adresowe.

W tym sensie OVHcloud zapewnia Klientowi dostęp do Usługi pozwalający na przechowywanie swoich danych i danych jego klientów.

OVHcloud przypomina, że Klient powinien podjąć kroki techniczne pozwalające na przechowywanie i zapisywanie logów połączeń i wszelkich danych mogących pomóc w indentyfikacji kogokolwiek, kto uczestniczył w tworzeniu treści w ramach usług, których Klient jest dostawcą. Wszystkie informacje archiwalne powinny być przechowywane przez 12 (słownie: dwanaście) miesięcy.

7.2. Klient zobowiązuje się nie naruszać praw innych, zwłaszcza praw osobistych, praw autorskich, prawa do patentów czy znaków towarowych, praw do baz danych i innych praw własności intelektualnej.

Zabrania się udostępniania za pośrednictwem stron zainstalowanych na Instancji plików i linków naruszających prawa własności intelektualnej.

Zabrania się używania Usługi do uruchamiania usług pozwalających na pobieranie dużej ilości danych na platformach instalowania plików, do używania w sposób oczywisty techniki spammingu lub do wysyłania niechcianej poczty elektronicznej w sieci Internet, do działalności związanej z włamaniami lub próbami włamań (m.in.: skanowanie portów, sniffing, spoofing...) oraz działalności i zachowań spornych takich jak wymiana ruchu (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO (pobieranie, wgrywanie filmów na platformach filmów online...), sprzedaż kryptowaluty, boty gier wideo, itp.

Klient zobowiązuje się do posiadania wszelkich licencji dla oprogramowania, które wykorzystuje podczas korzystania z Usługi.

W przypadku stwierdzenia braku licencji, OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia Usługi bez ostrzeżenia i do natychmiastowego wypowiedzenia umowy, z możliwością roszczenia odszkodowania przez OVHcloud.

OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za informacje, pliki (zwłaszcza pliki adresowe), dane oraz inne treści Klienta oraz za sposób ich wykorzystywania w ramach Usługi, zwłaszcza za transmisję, rozpowszechnianie, zbieranie, wykorzystywanie, aktualizowanie, itp. OVHcloud może jedynie ostrzec Klienta o konsekwencjach prawnych, które mogą wynikać z nielegalnej działalności realizowanej w ramach Usługi.

7.3. Klient ponosi konsekwencje niewłaściwego funkcjonowania Instancji, Kontenerów Object Storage i/lub Przestrzeni archiwum, jeśli wynika to z używania hasła przez jego personel lub przez każdą osobę, której Klient dostarczył swoje hasło (hasła) lub inne środki dostępu (takie jak dostęp SSH, Token Openstack, itp.). Klient ponosi konsekwencje utraty hasła lub haseł lub środków dostępu, o których mowa.

W celu utrzymania poziomu bezpieczeństwa Instancji Klienta oraz wszystkich serwerów obecnych w Infrastrukturze, OVHcloud zastrzega sobie prawo do wymaganie aktualizacji systemu operacyjnego Instancji i aplikacji pre-instalowanych przez OVHcloud, dla których wykryto problem z bezpieczeństwem. Jeśli aktualizacja systemu operacyjnego i aplikacji, o których mowa, nie zostanie wykonana na żądanie OVHcloud, OVHcloud zastrzega sobie prawo do przerwania połączenia Instancji z siecią Internet.

Podobnie w przypadku, gdy OVHcloud wykryje problem z bezpieczeństwem Instancji, Kontenerów Object Storage, Przestrzeni archiwum lub innej Przestrzeni dyskowej, Klient otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej wszystkie informacje i instrukcje niezbędne do utrzymania integralności Usługi i Infrastruktury, w tym do jej reinstalacji lub usunięcia. OVHcloud zastrzega sobie prawo do przerywania połączenia Instancji, Kontenerów Object Storage, Przestrzeni archiwum lub innych Przestrzeni dyskowych z siecią Internet, w oczekiwaniu na wykonanie przez Klienta reinstalacji Instancji. Czynności polegające na wykonaniu kopii zapasowej i przeniesieniu danych ze zhakowanego systemu na nowy system muszą zostać wykonane przez Klienta na jego własną odpowiedzialność przed wykonaniem procedury reinstalacji i/lub usunięcia.

7.4. Klient uznaje, że ze względów bezpieczeństwa, niektóre funkcje i protokoły (m.in. IRC lub wymiana plików peer to peer) mogą podlegać ograniczeniom z poziomu Usługi, a usługi anonimizacji (Proxy) i cardsharing (CCCam lub jej odpowiedniki) są zabronione.

7.5. Usługi, zwłaszcza technologie «Cloud Computing» wykorzystywane przez OVHcloud do zarządzania Instancjami, Kontenerami Object Storage, Przestrzeniami archiwum i Przestrzeniami dyskowymi Klienta, nie stanowią gwarancji ciągłości działania Usług, ani gwarancji ochrony i zachowania danych Klienta. Do klienta należy, zwłaszcza w przypadku treści i/lub danych wrażliwych i/lub niezbędnych do kontynuowania działalności, wykonanie kopii zapasowych (backup) jego danych, wdrożenie i zarządzanie planem ciągłości i/lub przywrócenia działalności i wykorzystanie wszelkich środków technicznych i organizacyjnych pozwalających Klientowi na kontynuowanie działalności w przypadku poważnego problemu z działaniem Usług, który może mieć wpływ na ciągłość działalności oraz na dostępność i integralność treści i danych.

7.6. Klient powinien posiadać wszelkie licencje i uprawnienia do korzystania z oprogramowania w ramach usług OVHcloud. W przeciwnym razie OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia Usługi bez ostrzeżenia.

7.7. OVHcloud zastrzega sobie prawo do wykonywania kontroli zgodności wykorzystywania Usługi przez Klienta z tymi dyspozycjami.

OVHcloud ma prawo do zawieszenia Usługi bez ostrzeżenia na warunkach przewidzianych w niniejszych warunkach, w przypadku nie przestrzegania przez Klienta warunków ogólnych i szczegółowych OVHcloud oraz w przypadku nie przestrzegania obowiązującego prawa i praw osób trzecich.

## **ARTYKUŁ 8 Ograniczenie wysyłania wiadomości typu SPAM z sieci OVHcloud**

8.1. OVHcloud uruchomiło system, który ma na celu ograniczenie wysyłki wiadomości typu SPAM przesyłanych za pośrednictwem infrastruktury OVHcloud.

8.2. OVHcloud weryfikuje automatycznie strumień danych przesyłanych z wykorzystaniem portu 25 (serwer SMTP) Usługi Klienta. Operacja ta polega na weryfikacji ruchu za pomocą narzędzi automatycznych.

8.3. Weryfikacja danych odbywa się jednocześnie z wysyłką wiadomości i trwa kilka sekund.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do zablokowania wysyłki e-maili w niektórych okolicznościach.

Żadne informacje zawarte w wiadomości nie są modyfikowane przez OVHcloud w trakcie ich sprawdzania: OVH nie oznacza wiadomości (Tag) i nie modyfikuje w żaden sposób wiadomości wysłanych przez Klienta.

8.4. W przypadku wysyłania z serwera Klienta wiadomości zidentyfikowanych jako SPAM, OVHcloud poinformuje Klienta o tym fakcie poprzez pocztę elektroniczną i przystąpi do zablokowania portu SMTP Serwera.

8.5. OVHcloud nie przechowuje kopii wiadomości wysłanych z portu SMTP Usługi, nawet jeśli zostały rozpoznane jako SPAM. Klient może odblokować dostęp do portu SMTP po zalogowaniu się do panelu klienta.

8.6. W przypadku ponownego rozpoznania wiadomości jako SPAM, OVHcloud może ograniczyć dostęp do portu SMTP na dłuższy okres.

8.7. Licząc od trzeciej kolejnej blokady, OVHcloud zastrzega sobie prawo do automatycznego odrzucania kolejnych zgłoszeń dotyczących odblokowania dostępu do portu SMTP.

## **ARTYKUŁ 9 Ochrona przed atakami typu DoS i DDoS**

9.1. OVHcloud uruchomiło system, który ma na celu ochronę infrastruktury OVHcloud przed atakami typu DoS i DDoS. Celem usługi jest zapewnienie dostępu do Usługi przez cały czas trwania ataku.

9.2. Funkcjonalność ta polega na filtrowaniu ruchu przesyłanego do Usługi Klienta oraz pochodzącego spoza sieci OVHcloud. Pakiety danych rozpoznane jako nieprawidłowe zostaną automatycznie odrzucone w sieci OVHcloud.

9.3. Usługa nie chroni przed innymi atakami w tym atakami typu SQL Injection, Bruteforce, luk w zainstalowanym oprogramowaniu itp. Ze względu na zastosowanie rozbudowanych reguł filtrowania, OVHcloud nie gwarantuje poprawnego działania usługi, w tym dostępu do usługi przed wykryciem lub w trakcie ataku.

9.4. W zależności od rodzaju ataku, OVHcloud stosuje różne środki bezpieczeństwa w celu ochrony swojej infrastruktury i Usługi Klienta. Filtrowanie jest włączane na czas nieokreślony począwszy od wykrycia ataku przez narzędzia OVHcloud, aż do momentu jego ustania.

Przez cały czas aktywności filtrowania OVHcloud nie może zagwarantować dostępności aplikacji Klienta, ale postara się ograniczyć wpływ ataku na Usługę Klienta i na Infrastrukturę OVHcloud.

9.5. Jeśli pomimo włączonego filtrowania, atak narusza integralność infrastruktury OVHcloud lub innych użytkowników, OVHcloud zwiększy zastosowane środki bezpieczeństwa, co może spowodować zmniejszenie wydajności Usługi Klienta lub wpłynąć na jej dostępność.



9.6. Zastosowanie przez OVHcloud systemu w celu ochrony przed atakami nie zwalnia Klienta od obowiązku administrowania, konfiguracji i zabezpieczenia usługi od strony sprzętowej (w tym wykorzystując zaporę sprzętową) i programowej (w tym przez wykorzystywane skrypty i oprogramowanie). W związku z tym Klient powinien posiadać wiedzę niezbędną do zapewnienia prawidłowej administracji.

## **ARTYKUŁ 10 Geolokalizacja**

10.1. W trakcie tworzenia Instancji, Kontenera Object Storage lub Przestrzeni archiwum Klient wybiera ich lokalizację spośród dostępnych centrów danych.

10.2. Klient akceptuje fakt, że wraz z wyborem lokalizacji, podlega również prawu na terytorium państwa, na terenie którego zostały zainstalowane Infrastruktury oraz są przechowywane dane. W przypadku wykorzystania usługi niezgodnie z tym prawem, OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia dostępu do usługi.

10.3. Dotyczy to również korzystania z adresacji IP z opcją geolokalizacji wybraną przez Klienta. W przypadku wykorzystania usługi niezgodnie z tym prawem, OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia geolokalizowanego adresu IP.

10.4. Wszystkie centra danych, w których zlokalizowane są instancje tworzące projekt Public Cloud oferują bezpłatny miesięczny limit ruchu wychodzącego do Internetu, który może być wykorzystany przez te instancje. W większości centrów danych OVHcloud limit ten jest nieograniczony. Niemniej jednak w tych centrach danych, w których limit ruchu jest ograniczony, transmisja przekraczająca ustalony limit podlega opłacie. Lista centrów danych, których dotyczy powyższy zapis, a także limity bezpłatnego ruchu wychodzącego do Internetu oraz stosowne opłaty podane są na stronie WWW OVHcloud.

## **ARTYKUŁ 11 Snapshot**

11.1. OVHcloud uruchomiło funkcję pozwalającą na wykonywanie kopii Instancji z danej chwili («Snapshot»).

11.2. OVHcloud informuje, że usługa Snapshot nie stanowi integralnej kopii danych zawartych na Instancji. W związku z tym Klient jest zobowiązany do wykonywania kopii zapasowej danych zgodnie z dyspozycjami opisanymi w artykule 7. niniejszej warunków.

11.3. Wykonana kopia «Snapshot» jest dostępna na czas nieokreślony i jest odpłatna zgodnie z warunkami finansowymi opisanymi w artykule 14.

11.4. Klient może przywrócić Instancję z wybranej kopii «Snapshot», co będzie skutkowało usunięciem wcześniej dostępnych danych.

## ARTYKUŁ 12 Zobowiązanie dotyczące poziomów usługi (SLA)

12.1. OVHcloud zobowiązuje się zapewnić następujące poziomy Usługi:

a) Instancje General Purpose:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,999%

b) Instancje CPU:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,999%

c) Instancje RAM:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,999%

d) Instancje GPU:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,999%

e) Instancje IOps:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,9%

f) Instancje Sandbox:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,95%

g) Kontenery Object Storage:

Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,90%

Poziom miesięcznej odporności danych: 100%

Poziom «**dostępności Usługi**» w miesiącu jest liczony na podstawie całkowitej liczby minut w tym okresie pomniejszonej o całkowity czas niedostępności, liczony w minutach, a następnie dzielonych przez liczbę minut w miesiącu.

Przez «**niedostępność**» należy rozumieć utratę dostępu do Kontenera Object Storage Klienta lub łączności z aktywną Instancją Klienta przez ponad trzy kolejne minuty. Utrata łączności jest stwierdzana przez OVHcloud dzięki wdrożeniu zapytań monitoringu typu ARP PING (Address Resolution Protocol). Czas niedostępności jest liczony przez OVHcloud od momentu otworzenia zgłoszenia awarii. Jeśli ze względu na niektóre konfiguracje wykonane przez Klienta na Instancjach, OVHcloud nie jest w stanie zrealizować operacji technicznych związanych z monitoringiem pozwalającym na sprawdzanie dostępności Usług, powyższe zobowiązania dotyczące dostępności nie będą stosowane.

Przez «**poziom niezawodności danych**» należy rozumieć możliwość ponownego udostępnienia Klientowi danych, które były przechowywane na Kontenerach Object Storage przed zgłoszoną przez niego awarią dotyczącą ich niedostępności. Zobowiązanie dotyczące odporności jest stosowane tylko w przypadku Usługi Object Storage i nie dotyczy innych Przestrzeni dyskowych proponowanych przez OVHcloud w ramach Usługi OVHcloud Public Cloud. Zobowiązanie OVHcloud dotyczące odporności nie stanowi dla Klienta gwarancji przed utratą treści i danych. Klient jest

odpowiedzialny za wykonywanie kopii zapasowych swoich danych i zarządzanie ciągłością swojej działalności zgodnie z artykułem 7.5.

Powyższe zobowiązania w zakresie poziomu Usługi obowiązują pod warunkiem, że obie strony współpracują nad przywróceniem Usługi w przypadku jej niedostępności, w sposób określony w tym artykule.

W przypadku niedostępności, podczas zgłaszania awarii i wypełniania formularza zgłaszania awarii Klient przesyła do OVHcloud wszystkie informacje wymagane do wykonania diagnostyki i interwencji, w tym wyniki przeprowadzonych przez niego testów Usługi, a na dodatkowe żądanie ze strony personelu, upoważnia go do zalogowania się do panelu administracyjnego Usługi. W przypadku braku informacji zwrotnych ze strony Klienta, nie przysługuje mu prawo do gwarancji dostępności Usługi.

Zobowiązanie to nie dotyczy elementów, które pozostają pod kontrolą Klienta, a w szczególności zainstalowanego i używanego przez niego oprogramowania oraz aplikacji. W przypadku zmiany Instancji na skutek awarii po stronie Klienta leży m.in. wykonanie reinstalacji, przywrócenie aktualnej wersji oprogramowania i aplikacji, oraz danych i informacji, które były na niej przechowywane.

12.2. Gwarancja SLA nie przysługuje w przypadku stwierdzenia przez OVHcloud dostępności oraz poprawnego działania Instancji lub Kontenera Object Storage. Jeśli OVHcloud stwierdzi niedostępność, dokończy diagnostykę i rozpocznie pracę nad przywróceniem dostępności we współpracy z Klientem.

12.3. W przypadku niedotrzymania przez OVHcloud poziomu dostępności Usługi opisanego w par.

12.1 niniejszych warunków, Klient ma prawo do rekompensaty z tytułu:

- nieprzestrzegania poziomu dostępności:

Zasilenie równe 0,5% miesięcznej kwoty płaconej przez Klienta za okres miesiąca w przypadku elementu (Instancja lub Kontener Object Storage), którego dotyczy niedostępność za nieprzerwany okres jednej minuty niedostępności powyżej trzech pierwszych kolejnych minut utraty dostępu lub łączności - z ograniczeniem do 50% (pięćdziesięciu procent) kwoty miesięcznego abonamentu dotyczącego Instancji oraz 100% kwoty miesięcznego abonamentu dotyczącego Kontenerów Object Storage.

- nieprzestrzeganie poziomu niezawodności danych (Kontenery Object Storage):

Zasilenie równe 100% miesięcznej kwoty płaconej przez Klienta za okres miesiąca za część Kontenera Object Storage, której dotyczy problem.

Zasilenia są przekazywane bezpośrednio na konto Klienta OVHcloud na zlecenie Klienta. Zlecenie musi zostać obowiązkowo przesłane przez Klienta z poziomu Panelu klienta najpóźniej w miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym niedostępność została stwierdzona przez OVHcloud. W przeciwnym razie Klient nie będzie mógł otrzymać odszkodowania. Zasilenie musi zostać wykorzystane przez Klienta w ramach Usługi Public Cloud w miesiącu kalendarzowym poprzedzającym moment, w którym zasilenie zostało wykonane. W przeciwnym razie zasilenie

zostanie utracone i nie będzie mogło zostać wykorzystane. Zasilenie nie podlega zwrotowi w formie gotówki.

Powyższe zasilenie stanowi dla Klienta rozliczenie wszelkich szkód wynikających z nieprzestrzegania przez OVHcloud zobowiązań dotyczących usługi. Przyjmując to świadczenie Klient jednocześnie rezygnuje z wszelkich dodatkowych roszczeń.

Jeśli pojawi się sytuacja nie przestrzegania kilku zobowiązań poziomów Usługi, zasilenia nie będą się łączyć. Zostanie zastosowane zasilenie najkorzystniejsze dla Klienta.

12.4. Klient nie będzie mógł zażądać odszkodowania w przypadku, gdy niedostępność wynika w części lub w całości z:

- wydarzeń lub czynników niezależnych od OVHcloud takich jak przypadki działania siły wyższej, działania osoby trzeciej, problem z połączeniem do sieci Internet, problem z działaniem sieci Internet, problem z działaniem lub nieprawidłowe używanie sprzętów lub oprogramowania, które są pod kontrolą Klienta (zwłaszcza aplikacji działających na Instancji),
- niedotrzymania przez Klienta zobowiązań nałożonych na niego w niniejszych warunkach
- (przede wszystkim brak współpracy przy rozwiązaniu problemu),
- nieprawidłowego używania Usługi przez Klienta (zwłaszcza nieprawidłowe korzystanie z Instancji lub z panelu klienta, itp.),
- z planowanej konserwacji Usługi,
- z przerwania działania zgodnego z warunkami przewidzianymi w artykule 7 niniejszych warunków
- z włamania na Usługę administrowaną przez Klienta

W powyższych przypadkach, z wykluczeniem zaplanowanej konserwacji Usługi, OVHcloud zastrzega sobie prawo do wykonania płatnej interwencji dla Usługi Klienta, w celu jej przywrócenia, po zatwierdzeniu przez niego wyceny.

Przyczyny niedostępności, a zwłaszcza stwierdzenie przypadków wykluczających określonych powyżej, są ustalane przez OVHcloud w oparciu o informacje pochodzące z systemu informatycznego OVHcloud (m.in. dane dotyczące połączeń).

## **ARTYKUŁ 13 Czas trwania umowy i usługi**

13.1. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony, licząc od momentu uruchomienia Usługi.

Klient decyduje, w zależności od zapotrzebowania, o tworzeniu i usuwaniu części lub całości Usługi (zwłaszcza Instancji, Kontenerów Object Storage oraz Przestrzeni archiwum) w Panelu klienta.

Każda rozpoczęta godzina lub każdy rozpoczęty miesiąc, w zależności od wybranego sposobu fakturowania, jest odpłatny w całości na warunkach przewidzianych w artykule 14 niniejszych warunków.

13.2. O ile Klient nie wykonał w Panelu Klienta operacji usunięcia zasobów dostępnych w ramach Usługi (Instancje, Kontenery Object Storage i Przestrzeń archiwum), zostaną one automatycznie przedłużone na kolejny okres.

## **ARTYKUŁ 14 Cena, sposoby płatności, fakturowanie**

Kompletny cennik znajduje się na stronie OVHcloud.

### **14.1. Instancje i elementy przypisane**

Cena Instancji i elementów przypisanych (m.in. systemu operacyjnego, Przestrzeni dyskowej) zależy od opcji abonamentu wybranego przez Klienta, okresu rozliczenia Instancji oraz dodatkowych opcji.

Proponowane są dwa abonamenty:

- abonament godzinowy
- abonament miesięczny

Abonament miesięczny pozwala na używanie Instancji, oraz przypisanych do niej elementów, do końca miesiąca kalendarzowego, w którym została ona utworzona. Jeżeli Instancja została utworzona w ciągu miesiąca, pobierana jest proporcjonalna opłata w oparciu o liczbę godzin liczonych od momentu utworzenia Instancji aż do końca miesiąca (godzina utworzenia Instancji jest liczona jako pełna godzina).

Abonament miesięczny (pełny lub proporcjonalny - zgodnie z powyższymi warunkami) jest w pełni płatny przez Klienta; dotyczy to również Instancji usuniętych przed końcem danego miesiąca kalendarzowego. Każdy element płatny w trybie miesięcznym (Instancja lub element przypisany), który nie został usunięty, jest płatny w kolejnych miesiącach zgodnie z cennikiem miesięcznym.

W przypadku abonamentu godzinowego, każda rozpoczęta godzina jest płatna w całości przez Klienta. Dotyczy to również Instancji utworzonej i usuniętej w trakcie okresu godziny.

Każda utworzona Instancja (oraz elementy do niej przypisane) jest odpłatna na warunkach opisanych w niniejszym artykule, od momentu jej utworzenia w panelu klienta lub przez API. Instancja wyłączona, ale nie usunięta, jest nadal odpłatna. Status Instancji jest widoczny w Panelu klienta.

### **14.2. Kontenery Object Storage i Przestrzeń archiwum**

Koszt korzystania z rozproszonej Przestrzeni dyskowej (Kontenery Object Storage, Przestrzeń archiwum i Przestrzeń dyskowa dla usługi SNAPSHOT) zależy od ilości wykorzystanej Przestrzeni dyskowej, czasu korzystania z Przestrzeni dyskowej oraz rozmiaru transferu wchodzącego i wychodzącego.

#### Udostępnienie Przestrzeni dyskowej:

OVHcloud proponuje cennik godzinowy za każdy gigabajt (GB).

Każdy gigabajt (GB) Przestrzeni dyskowej jest płatny w całości (z uwzględnieniem zaokrąglenia do wartości w górę), również w sytuacji, kiedy zostanie ona usunięta w trakcie trwania okresu abonamentowego.

#### Ruch przychodzący i wychodzący z Przestrzeni dyskowej:

OVHcloud proponuje cennik za wykorzystany gigabajt danych przychodzących i wychodzących. Przez gigabajt danych przychodzących należy rozumieć gigabajt danych przychodzących na Przestrzeń dyskową z każdej lokalizacji (Internet i/lub sieć OVHcloud i/lub prywatna sieć). Przez gigabajt danych wychodzących należy rozumieć gigabajt danych wychodzących z Przestrzeni dyskowej do innej lokalizacji (Internet i/lub sieć OVHcloud i/lub prywatna sieć).

Ruch przychodzący i wychodzący wynikający z zapytań jest odpłatny, poza przypadkiem błędu HTTP. Same zapytania są darmowe.

Niezależnie od powyższych informacji, ruch przychodzący na Kontenery Object Storage nie jest odpłatny.

Udostępnienie «lokalnej» Przestrzeni dyskowej (bezpośrednio przypisanej do Instancji) jak również ruch przychodzący i wychodzący z tej «lokalnej» Przestrzeni dyskowej, są zawarte w cenie Instancji.

### **14.3. Informacje ogólne**

Klient zleca operacje tworzenia lub usuwania w swoim Panelu klienta, zgodnie z wybraną opcją abonamentową przypisaną do każdego elementu.

W przypadku abonamentu miesięcznego Usługa jest płatna z góry, w chwili utworzenia elementu przez Klienta (Instancji i przypisanych do niej elementów).

W przypadku abonamentu godzinowego lub za wykorzystane zasoby, Usługi są odpłatne z dołu, na początku miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu korzystania z usługi - na podstawie zużycia stwierdzonego przez OVHcloud. Ponadto OVHcloud zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury za Usługi przed końcem miesiąca, w sytuacji gwałtownego wzrostu wykorzystania Usług przez Klienta.

Płatności za zamówienie oraz odnowienie Usługi usługi dokonuje się w terminie 3 (słownie: trzech) dni od daty wystawienia faktury.

W przypadku braku płatności w wyżej wymienionym terminie, Klient otrzyma pocztą elektroniczną wezwanie do uregulowania faktury. W razie braku płatności, Usługa zostanie zawieszona i usunięta przez OVHcloud.

### **ARTYKUŁ 15 Ograniczenia i rozwiązanie umowy**

15.1. Każda ze Stron może rozwiązać umowę zgodnie z prawem i bez żądania odszkodowania, w przypadku zaistnienia okoliczności wymienionych w niniejszych warunkach.

15.2. W pozostałych przypadkach, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę poprzez wystanie oświadczenia listem poleconym na adres siedziby OVH Sp. z o.o..

15.3. W przypadku rozwiązania umowy przez OVHcloud na podstawie artykułu 7 niniejszych warunków, Klientowi nie przysługuje zwrot zapłaconej uprzednio kwoty. Ponadto, w przypadku rozwiązania umowy z winy Klienta, OVHcloud ma prawo dochodzić roszczeń odszkodowawczych.

15.4. W przypadku odstąpienia od umowy lub jej rozwiązania przez każdą ze stron, Klient akceptuje fakt, że wszystkie elementy tj. Instancje i Kontenery Object Storage, zostaną bezpowrotnie usunięte.

15.5. OVHcloud może przystąpić do przerwania dostępu do Usługi po otrzymaniu takiego żądania od polskiego lub zagranicznego organu administracyjnego bądź sądu.

### **ARTYKUŁ 16 Prawa konsumentów**

16.1. Usługi oferowane w niniejszych warunkach nie są przeznaczone dla konsumentów. Z tego powodu Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o ochronie praw konsumentów (Dz. U. 2014 poz. 827).

## **ARTYKUŁ 1: OPIS USŁUGI**

W ramach oferowanej Usługi, OVHcloud oddaje do dyspozycji Klienta rozwiązanie Kubernetes oparte na systemie typu open source hostowanym przez Cloud Native Computing Foundation®. Pozwala ono na zarządzanie, za pośrednictwem API, skonteneryzowanymi aplikacjami Klienta oraz ukrytymi zasobami (między innymi instancjami obliczeniowymi i dodatkowymi dyskami) wewnątrz Cloud Public OVHcloud.

W tym celu przyznany zostaje Klientowi klaster Kubernetes (zwany dalej „Klastrem”) powiązany z danym projektem Public Cloud. Po przypisaniu Klastra Klienta do danego projektu, Klient może ów Klaster konfigurować oraz dodawać/usuwać zasoby (takie, jak węzły robocze (Instancje), Wolumeny trwałe (dyski dodatkowe) lub równoważniki obciążenia) poprzez interfejs API opracowany i dostarczony przez OVHcloud oraz zarządzać zasobami dzięki standardowemu interfejsowi API Kubernetes.

Zasoby zarządzane w ramach usługi OVHcloud Managed Kubernetes (takie jak Instancje Public Cloud, itp.) podlegają Warunkom świadczenia usługi, a w szczególności stosującym się do nich Warunkom specjalnym.

## **ARTYKUŁ 2: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI**

### **2.1. Wymagania początkowe**

Aby móc korzystać z Usługi, ta ostatnia musi być przypisana konkretnemu „Projektowi Public Cloud” OVHcloud Klienta.

### **2.2. Zarządzanie i aktualizacje Klastra**

Główna infrastruktura odpowiedzialna za zarządzanie Klastrem (zwana dalej „Infrastrukturą Master”) dedykowana jest Klientowi; jej hosting, administracja i utrzymanie poziomu operacyjności leżą po stronie OVHcloud. W tym celu konfiguracja Klastra dokonana przez Klienta zapisywana jest, w ramach Usługi, przez firmę OVHcloud na jej własnej infrastrukturze zlokalizowanej w tej samej strefie dyspozycyjności, co Klaster. Niemniej jednak operacja ta nie wystarcza do tego, aby zapis konfiguracji Klienta był trwały. W związku z powyższym, to do Klienta należy przeprowadzenie, na jego własną odpowiedzialność, wszelkich operacji niezbędnych do zachowania konfiguracji, biorąc pod uwagę, iż poziom krytyczności Usługi wpływa na działania klienta oraz jego analizę ryzyka, w szczególności w przypadku wyłączenia Usługi lub konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, pojawieniu się nowszej wersji lub aktualizacji.

W ramach oferowanej Usługi, OVHcloud odpowiada za instalację i aktualizację elementów składowych infrastruktury Master oraz elementów oprogramowania, a w szczególności systemów operacyjnych obecnych na węzłach roboczych typu „workers” Klastra. Klient natomiast odpowiada



za zarządzanie zasobami administrowanymi wewnątrz jego Klastra, za wyjątkiem infrastruktury Master.

OVHcloud wyraźnie zaleca klientowi, aby nie przeprowadzał w sposób bezpośredni, na przykład z poziomu swojego Interfejsu Zarządzania lub poprzez API Open Stack, operacji na zasobach zarządzanych w ramach usługi Service Managed Kubernetes.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i ulepszeń w swoich systemach operacyjnych i uprzednio zainstalowanych przez firmę aplikacjach, między innymi poprzez aktualizacje i/lub wprowadzanie nowszych wersji, które uzna za konieczne. W sytuacji konieczności zaktualizowania danego systemu operacyjnego lub aktualnie używanej przez Klienta aplikacji, aktualizacja przeprowadzana jest zgodnie ze strategią wybraną przez Klienta w opcjach konfiguracji Usługi. W związku z powyższym, OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku gdy Klient odmówi przeprowadzenia aktualizacji lub zablokuje OVHcloud dostęp do węzłów.

Aby Service Managed Kubernetes mógł zarządzać zasobami składającymi się na Klaster Klienta zgodnie z zasadami określonymi przez tego ostatniego za pośrednictwem API, Klient wyraża wyraźną zgodę na to, aby wspomniana Usługa mogła dodawać, usuwać i/lub modyfikować zasoby w sposób automatyczny i oświadcza, że ponosi wszelkie koszty związane z korzystaniem z tych zasobów.

### **2.3. Lokalizacja**

Lokalizacja Klastra w jednym z dostępnych Centrów Danych jest wybierana przez Klienta w momencie jego tworzenia.

## **ARTYKUŁ 3: UTRZYMANIE USŁUGI NA OPTYMALNYM POZIOMIE**

W celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usługi, OVHcloud dokłada wszelkich starań, aby utrzymać wysoką dostępność Infrastruktury Master i osiągnąć przynajmniej 99,5% miesięcznej dyspozycyjności serwera API Kubernetes.

Niemniej jednak, zważywszy na to, że usługa Service Managed Kubernetes jest oddana do dyspozycji Klienta nieodpłatnie, wspomniany poziom dyspozycyjności nie jest gwarantowany. W związku tym Klient nie może domagać się jakiegokolwiek odszkodowania w przypadku nie osiągnięcia optymalnego poziomu.

Jeśli chodzi natomiast o zasoby zarządzane przez Service Managed Kubernetes (w szczególności Instancje składające się na węzły robocze hostujące kontenery Klienta), to podlegają one zobowiązaniom dotyczącym poziomu usługi określonych w odnoszących się do nich Warunkach szczególnych Usługi.

## Załącznik 2 - Szczegółowe warunki korzystania z usługi OVH Managed Private Registry

### ARTYKUŁ 1: OPIS USŁUGI

Usługa Managed Private Registry umożliwia Klientowi zarządzanie bazami danych obrazów programów skonteneryzowanych („Obrazy”) i przechowywanie tych obrazów w zorganizowany i bezpieczny sposób.

Klient dysponuje Miejscem do Przechowywania udostępnionym w ramach Usługi. Interfejs zarządzania, a także aplikacje API, narzędzia i oprogramowania („Komponenty”) umożliwiające przetwarzanie Danych Klienta (Docker Registry API, Harbor Core, Notary itp.) są także udostępniane Klientowi.

W ramach Usług oferowane są różne modele (S, M lub L) - ich różnice opisane są na stronie internetowej OVHcloud.

Dane przechowywane przez Klienta w ramach Usługi są domyślnie replikowane do Miejsc do Przechowywania znajdujących się w tym samym regionie, który został wybrany przez Klienta podczas tworzenia Managed Private Registry w jego „Public Cloud Project” OVHcloud.

### ARTYKUŁ 2: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

#### 2.1 Wymagania wstępne

Aby móc korzystać z Usługi, musi być ona powiązana z „Projektem chmury publicznej” OVHcloud Klienta.

#### 2.2 Ogólne

Usługa podlega obowiązującym Warunkom świadczenia usług, w szczególności niniejszym Warunkom specjalnym oraz Ogólnym warunkom świadczenia usług OVHcloud. Usługi muszą być używane zgodnie z tymi warunkami.

**Usługa Managed Private Registry** przeznaczona jest dla klientów będących profesjonalistami. W związku z tym Klient może korzystać z Usługi tylko w ramach i na potrzeby swojej organizacji. Korzystanie z Usługi w ramach rejestrów publicznych, dostępnych do swobodnego czytania w Internecie, jest zabronione; OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Usługi. W przypadku gdy Klient dopuści się nadużyć dotyczących ruchu wychodzącego OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia Usługi.

W ramach Usługi OVHcloud zapewnia utrzymanie w stanie operacyjnym infrastruktury fizycznej i sieciowej, na której opiera się Usługa, a także aktualizację Komponentów udostępnianych Klientowi. W pozostałym zakresie Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie swoją Usługą, w szczególności w zakresie korzystania z niej, a także za wdrożenie wszelkich środków niezbędnych do zapewnienia trwałości danych i innych Treści.

Interfejs Zarządzania umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi, a w szczególności zarządzanie Danymi, korzystanie z dostępnych narzędzi i oprogramowania, monitorowanie zużycia oraz wyszukiwanie historii zużycia.

Dla każdej kategorii modeli określona jest ograniczona liczba równoległych połączeń wychodzących zgodnie z modelem, jak podano na stronie OVHcloud.

### **2.3 Komponenty**

W ramach Usługi OVHcloud udostępnia Klientom różne Komponenty, typu Open Source lub własnościowe. Wszystkie Komponenty udostępnione Klientowi przez OVHcloud w ramach Usług pozostają wyłączną własnością OVHcloud lub stron trzecich, które zezwoliły na korzystanie z nich. OVHcloud przyznaje Klientowi prawo do korzystania ze wspomnianego Komponentu udostępnionego wyłącznie na potrzeby jego działalności. Niektóre komponenty mogą być dostępne tylko dla niektórych modeli Managed Private Registry, jak opisano na stronie OVHcloud.

Klient dysponuje w szczególności Komponentem umożliwiającym mu wykrycie naruszeń bezpieczeństwa (za pomocą listy naruszeń bezpieczeństwa). OVHcloud nie udziela żadnej gwarancji na użycie tego Komponentu, OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku wykrycia naruszenia bezpieczeństwa przez ten Komponent. Rola OVHcloud ogranicza się do powiadamiania klienta w przypadku wykrycia naruszeń bezpieczeństwa, przy czym działania naprawcze pozostają w gestii klienta. Komponent jest wstępnie skonfigurowany z wyborem list podlegających licencji, jak określono w dokumentacji OVHcloud.

Komponenty udostępnione przez OVHcloud w ramach Usług muszą być używane zgodnie z obowiązującymi Warunkami świadczenia usług, w tym, w stosownych przypadkach, Warunkami stron trzecich.

### **2.4 Zarządzanie i przechowywanie danych**

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zarządzanie swoimi danymi i nadzór nad nimi. W żadnym wypadku OVHcloud nie może zostać pociągnięte do odpowiedzialności w przypadku utraty lub zmiany danych Klienta.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do gromadzenia metadanych związanych z korzystaniem z Usługi, takich jak dane związane z korzystaniem z procesora, pamięci, błędów w logach itp.

## **2.5 Konserwacja, aktualizacja i upgradowanie wersji**

OVHcloud jest odpowiedzialne za utrzymanie infrastruktury fizycznej, na której opiera się Usługa, oraz za aktualizację i upgradowanie systemów operacyjnych i oprogramowania udostępnianego w ramach Usługi, a także za konfigurację wspomnianej usługi.

## **2.6 Koniec Usługi**

Pod koniec Usługi, bez względu na przyczynę (wygaśnięcie, rozwiązanie umowy, usunięcie, nieprzedłużenie itp.), a także na koniec okresu przechowywania Danych klienta, wszystkie Dane, które powiązane są z Usługą zostają automatycznie nieodwracalnie usuwane. Obowiązkiem Klienta jest dopilnowanie, aby przed zakończeniem Usługi lub okresem przechowywania jego Danych, dane te zostały zapisane lub przeniesione do innego systemu.

## **ARTYKUŁ 3: CZAS TRWANIA USŁUG I WARUNKI FINANSOWE**

Usługa jest rozliczana zgodnie z rzeczywistym użyciem (« Pay as you go »), zgodnie z powyższymi warunkami.

Każda rozpoczęta godzina (godzina zegarowa) jest naliczana jako pełna godzina.

Ruch wychodzący wykorzystywany przez Klienta nie jest rozliczany w ramach Usługi.

## **ARTYKUŁ 4: POZIOMY USŁUG**

### **4.1 Zobowiązania dotyczące poziomu usług**

OVHcloud zobowiązuje się do zapewnienia następujących poziomów Usług:

<b>Elementy</b>	<b>Zobowiązania dotyczące poziomu usług (SLA)</b>	<b>Odszkodowanie</b>
Dostęp do głównych komponentów (API Docker Registry, Harbor Core & Notary)	Miesięczny wskaźnik dostępności: Plan S: 99,90% Plan M: 99,95% Plan L: 99,95%	Bon w wysokości 5% miesięcznego kosztu Usługi za okres jednej (1) godziny niedostępności poza umową SLA, od 100% wspomnianego kosztu miesięcznego.
Dostęp do innych komponentów Harbor	Miesięczny wskaźnik dostępności:	Bon w wysokości 5% miesięcznego kosztu Usługi za okres jednej (1) godziny niedostępności poza

(Job Service, Clair, Harbor UI & API Harbor)	Plan M: 99,90% Plan L: 99,90%	umową SLA, od 100% wspomnianego kosztu miesięcznego.
Przechowywanie danych	Miesięczny wskaźnik dostępności:  Plan S: 100% Plan M: 100% Plan L: 100%	Bon równy 100% kwoty miesięcznej płaconej przez klienta za miesiąc brany pod uwagę w części rejestru Docker, w której wystąpiła awaria.

Przez „**miesięczny wskaźnik dostępności**” należy rozumieć: całkowitą liczbę minut w danym miesiącu minus liczbę minut niedostępności w danym miesiącu, wszystko podzielone przez całkowitą liczbę minut w danym miesiącu.

Przez „**niedostępność**” należy rozumieć odpowiedź na połączenie (inaczej „call”) http 200 w czasie krótszym niż trzydzieści (30) sekund (z wyjątkiem transferu („push / pull”) obrazu, którego czas zależy od rozmiaru danego obrazu), mierzony przez sondy OVHcloud.

Przez « **przechowywanie danych** », należy rozumieć zdolność OVHcloud do ponownego udostępnienia danych Klientowi, które zostały zapisane w rejestrze Docker klienta przed należycie zgłoszonym incydentem niedostępności (patrz warunki poniżej). Zobowiązanie OVHcloud w zakresie przechowywania danych w żaden sposób nie stanowi zabezpieczenia (gwarancji) dla klienta przed utratą jego treści i danych. Klient pozostaje odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych swoich danych i zarządzanie ciągłością swojej działalności.

Bony przekazywane są bezpośrednio na konto OVHcloud Klienta na jego wyraźne żądanie. Żądanie to musi zostać złożone przez Klienta w Interfejsie Zarządzania najpóźniej w miesiącu następującym po miesiącu, w którym OVHcloud odnotowała niedostępność. W przeciwnym razie Klient nie będzie mógł uzyskać wspomnianego odszkodowania. Bony muszą zostać zużyte przez Klienta w ciągu miesiąca kalendarzowego licząc od momentu zaksięgowania ich na koncie OVHcloud Klienta. W przeciwnym razie bony zostaną utracone i nie będą mogły zostać wykorzystane. W żadnym wypadku bony nie mogą zostać wypłacone klientowi w gotówce.

Wyraźnie uzgodniono, że wyżej wymienione bony stanowią dla Klienta ryczałtową rekompensatę za wszystkie szkody wynikające z nieprzestrzegania przez OVHcloud zobowiązań usługowych; Klient rezygnuje z wszelkich innych wniosków, reklamacji i / lub działań.

Jeśli zdarzenie spowoduje niewywiązanie się z kilku zobowiązań w ramach usługi, nie spowoduje to, że klient otrzyma kilka bonów. Klientowi przyznany zostanie najkorzystniejszy dla niego bon.

Klient nie może w żadnym wypadku skorzystać z tego artykułu i ubiegać się o wyżej wymienione bony w przypadku niedostępności lub awarii w zakresie Przechowywania danych zaistniałych na skutek w

całości lub w części (i) zdarzenia lub czynników niezależnych od OVHcloud, takich m.in. siła wyższa, awaria spowodowana przez stronę trzecią, problem z połączeniem z Internetem, nieprawidłowe działanie Internetu, nieprawidłowe działanie lub niewłaściwe korzystanie ze sprzętu lub oprogramowania pod kontrolą Klienta (w szczególności aplikacji wykonywanych w Instancji), (ii) naruszenie przez Klienta obowiązków nałożonych na niego na mocy niniejszej Umowy (w szczególności brak współpracy przy rozwiązywaniu incydentu), (iii) niepoprawne korzystanie lub niewłaściwe korzystanie z Usługi przez Klienta (w szczególności niewłaściwe korzystanie z Instancji lub Interfejsu Zarządzania itp.),

(iv) planowana konserwacja, (v) przerwa występująca zgodnie z warunkami określonymi w Ogólnych warunkach świadczenia usług lub (vi) hacking lub włamanie do komputera. W takich przypadkach, z zastrzeżeniem punktu (iv), OVHcloud zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury Klientowi za ewentualną interwencję przeprowadzoną w celu przywrócenia dostępności. Jest to przedmiotem wyceny podlegającej zatwierdzeniu przez Klienta.

Przyczyny niedostępności, a w szczególności rozpoznanie przypadków wykluczenia określone powyżej, są ustalane przez OVHcloud w różny sposób, w szczególności na podstawie elementów systemu informacyjnego OVHcloud (takich jak dane o połączeniu), które, na drodze wyraźnego porozumienia, będą dopuszczalne.

#### **4.2 Cele dotyczące Usług**

OVHcloud dokłada wszelkich starań, aby zarządzać Incydentami w następujących terminach:

<b>Elementy</b>	<b>Cele</b>
Średni czas odpowiedzi API	4 sekundy
Kod stanu rejestrów godzinę po wdrożeniu danej Usługi	1% błędu serwera
Kod stanu portu w godzinę po wdrożeniu danej Usługi	1% błędu serwera

*(\*) Realizacja określonych wyżej celi nie może zostać zagwarantowana.*

**ARTYKUŁ 1: OPIS USŁUGI**

W ramach Usługi, OVHcloud oddaje do dyspozycji Klienta moduł „Load Balancer”, który umożliwia równomierne rozłożenie obciążenia poprzez dystrybucję pakietów Klienta między kilkoma jego usługami w celu otrzymania większej wydajności, krótszego czasu odpowiedzi i wyższej tolerancji na awarie i ewentualny brak dyspozycyjności.

Poszczególne funkcjonalności i charakterystyka modułów Load Balancer są opisane i dostępne na Stronie Internetowej OVHcloud. Przy czym te funkcjonalności i charakterystyka podlegają ciągłym zmianom. Do Klienta należy śledzenie tych zmian, szczególnie w odniesieniu do wszystkich nowych zamówień.

Zasoby udostępnione w ramach Usługi (takie jak np. Instancje Public Cloud) podlegają Warunkom świadczenia usługi, a w szczególności stosującym się do nich Warunkom specjalnym.

**ARTYKUŁ 2: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI****2.1 Wymagania**

Aby móc korzystać z Usługi, musi być ona przypisana konkretnemu „Projektowi Public Cloud” OVHcloud należącemu do Klienta.

**2.2 Konfiguracja i utrzymanie**

Klient jest w całości i w sposób wyłączny odpowiedzialny za zarządzanie, konfigurację oraz sposób korzystania ze swojego modułu Load Balancer. W związku z tym, OVHcloud nie ponosi żadnej odpowiedzialności w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi wynikającej z niewłaściwej konfiguracji Load Balancera przez Klienta.

OVHcloud zajmuje się zarządzaniem i utrzymaniem ciągłości działania infrastruktury, w której umieszczono Load Balancer Klienta. Z tego tytułu OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do Usługi, celem zagwarantowania jej bezpieczeństwa lub zapewnienia jej prawidłowego funkcjonowania. Może też przeprowadzać operacje związane z utrzymaniem, modernizacją lub aktualizacją. OVHcloud zobowiązuje się do powiadomienia Klienta o każdej planowanej operacji konserwacji za pośrednictwem przeznaczonego do tego interfejsu.

OVHcloud w żadnym wypadku nie zobowiązuje się do sporządzenia jakiegokolwiek kopii zapasowej konfiguracji modułu Load Balancer Klienta. Do Klienta należy przeprowadzenie, na jego własną odpowiedzialność, wszelkich operacji niezbędnych do utrzymania konfiguracji, biorąc pod uwagę, iż poziom krytyczności Usługi wpływa na działania Klienta oraz jego analizę ryzyka, w szczególności w przypadku wyłączenia Usługi lub konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, pojawieniu się nowszej wersji lub aktualizacji.

OVHcloud przypomina Klientowi, że funkcjonalności Usługi pozwalające na przywrócenie poprzedniej konfiguracji nie stanowią w żadnym razie sposobu na sporządzenie trwałej kopii zapasowej konfiguracji Klienta.

### ARTYKUŁ 3: CZAS TRWANIA USŁUGI I WARUNKI FINANSOWE

Usługa jest fakturowana według modelu płatności na żądanie („Pay as you go”), zgodnie ze wskazanymi powyżej warunkami. Każda rozpoczęta godzina (w sensie godziny zegarowej) jest płatna jako godzina pełna. Ruch wychodzący wykorzystany przez Klienta nie jest fakturowany w ramach Usługi.

### ARTYKUŁ 4: UTRZYMANIE USŁUGI NA OPTYMALNYM POZIOMIE (Raportowanie SLO)

OVHcloud zobowiązuje się do zagwarantowania optymalnego poziomu Usługi związanego z dostępnością modułu Load Balancer oraz z czasem przywrócenia usługi, zgodnie z informacją wskazaną na stronie internetowej OVHcloud. W przypadku niewywiązania się z powyższych zobowiązań SLA, przewiduje się następujące odszkodowania:

Zobowiązania OVH:	Odszkodowania:
Dostępność miesięczna	Kredyt w wysokości 5% miesięcznego kosztu niedostępnego modułu Load Balancer, za każdą jedną (1) pełną godzinę niedostępności powyżej SLA, w granicach do 30% owych kosztów miesięcznych.
Gwarancja czasu przywrócenia usługi*	Kredyt w wysokości 5% miesięcznego kosztu niedostępnego modułu Load Balancer, za każdą jedną (1) rozpoczętą godzinę powyżej SLA, w granicach do 30% owego kosztu miesięcznego.

(\*) Czas przywrócenia usługi liczony jest od momentu stwierdzenia przez OVHcloud nieprawidłowości w działaniu Usługi polegającej na niemożności właściwego rozłożenia obciążenia. „Przywrócenie usługi” oznacza wyłącznie przywrócenie właściwego funkcjonowania wykorzystywanego przez Klienta modułu Load Balancer.

Przez „dostępność” rozumieć należy: prawidłowe działanie Usługi pozwalające zagwarantować spełnienie jej głównego przeznaczenia, tj. równoważenia obciążenia, oraz możliwość podłączenia się i konfiguracji Usługi za pośrednictwem internetu. Zaznaczyć należy, iż każdy problem czy nieprawidłowość w działaniu wynikające ze złej konfiguracji Usługi przez Klienta nie są traktowane jako jej niedostępność.

Opisane powyżej zobowiązania dotyczące gwarantowanego poziomu Usługi (SLA) są wiążące, z wyłączeniem wskazanych poniżej wyjątków.

Jeżeli OVHcloud stwierdzi, że Load Balancer jest dostępny i działa w sposób prawidłowy, firma OVHcloud jest zwolniona ze swoich zobowiązań tytułem niniejszej umowy SLA.



Jeżeli OVHcloud stwierdzi, że Usługa jest niedostępna, przeprowadza do końca operacje związane z diagnostyką i przystępuje do prac mających na celu przywrócenie dostępności.

W celu obliczenia odszkodowania czas niedostępności jest liczony od momentu otwarcia zgłoszenia do momentu rozwiązania problemu potwierdzonego przez OVH.

Kredyty są przyznawane w sposób automatyczny na konto Klienta. Mogą być wykorzystane wyłącznie w ramach Usługi Load Balancer w ciągu miesiąca kalendarzowego następującego po dniu przyznania ich przez OVHcloud. W przeciwnym razie kredyty przepadają i nie mogą być wykorzystane. Kredyty w żadnym razie nie mogą zostać zwrócone Klientowi w postaci środków pieniężnych.

Zaznaczyć należy, iż wyżej wskazane kredyty stanowią dla Klienta rekompensatę w formie zryczałtowanej w stosunku do całości szkód spowodowanych niewywiązaniem się OVHcloud ze zobowiązań dotyczących usługi; tym samym Klient rezygnuje z wszelkich dodatkowych roszczeń, reklamacji i/lub działań.

Jeżeli dane wydarzenie skutkuje niewywiązaniem się z kilku zobowiązań dotyczących gwarantowanego poziomu Usługi, kredyty nie będą mogły być kumulowane. W takiej sytuacji przyznawany jest kredyt najbardziej korzystny dla Klienta.

Klient nie będzie mógł w żadnym wypadku powołać się na niniejszy artykuł i zażądać wskazanych powyżej kredytów w przypadku, gdy niedostępność wynika w części lub w całości z (i) wydarzeń lub czynników niezależnych od OVHcloud, takich jak przypadki działania siły wyższej, działania osób trzecich, problem z dostępem do sieci internetowej, zakłócenia w działaniu sieci internetowej, niewłaściwe funkcjonowanie lub nieprawidłowe używanie sprzętów lub oprogramowania będących pod kontrolą Klienta (w szczególności w odniesieniu do aplikacji uruchamianych przez Instancje), (ii) niewywiązania się Klienta ze zobowiązań nałożonych na niego w ramach niniejszej Umowy (przede wszystkim brak współpracy przy naprawianiu awarii), (iii) złego lub niewłaściwego używania Usługi przez Klienta (zwłaszcza niewłaściwej konfiguracji lub niewłaściwego używania modułu Load Balancer czy Panelu zarządzania, itd.), (iv) zaplanowanych wcześniej prac konserwacyjnych, (v) zawieszenia działania Usługi zgodnie z warunkami opisanymi w artykule 6 niniejszej umowy lub (vi) z powodu ataków cybernetycznych czy piractwa komputerowego lub (vii) z powodu problemu z działaniem albo braku dyspozycyjności usług/-i powiązanej/-ych z modułem Load Balancer. W powyższych przypadkach, z wyłączeniem punktu (iv), OVHcloud zastrzega sobie prawo do wystawienia Klientowi faktury za interwencję przeprowadzoną w celu przywrócenia dyspozycyjności, po uprzednim zatwierdzeniu przez Klienta stosownej wyceny.

Przyczyny niedostępności, a zwłaszcza stwierdzenie zaistnienia określonych powyżej przypadków wykluczających, są ustalane przez OVHcloud za pomocą wszelkich środków, między innymi na podstawie elementów systemu informatycznego OVHcloud (takich jak dane połączenia), które za jednoznacznym porozumieniem zostały uznane za dopuszczalne.

**ARTYKUŁ 1: TEMAT - OPIS USŁUGI**

Przedmiotem niniejszych Warunków Szczególnych jest określenie technicznych oraz finansowych warunków, na jakich OVHcloud zobowiązuje się do świadczenia opisanej poniżej usługi Data Processing (zwanej dalej „Usługą”).

Usługa umożliwia Klientowi uruchomienie zadań roboczych (zwanym dalej "Zadaniem (Zadaniami)") poprzez interfejs API lub z poziomu Panelu zarządzania, dostarczając Klientowi rozwiązanie oparte na różnych programach firm trzecich (takich jak np. Apache Spark).

W tym celu, dla każdego z zadań roboczych zainicjowanego przez Klienta, przyznany mu zostaje klaster (zwany dalej „Klastrem”) powiązany z danym projektem Public Cloud. Każdy klaster dysponuje własnymi, przydzielonymi zasobami (jak np. rdzenie oraz pamięć). Każde zadanie pilotowane jest przez węzeł główny (*driver*) rozdzielający zadania do węzłów obliczeniowych (*executor*). Klient wybiera pożądaną ilość węzłów obliczeniowych oraz ich konfigurację, przy czym ceny wskazane są w jego Panelu zarządzania.

Zasoby zarządzane w ramach Usługi (takie jak Instancje Public Cloud, Stockage Object, itp.) podlegają Warunkom świadczenia Usługi, a zwłaszcza stosującym się do nich Warunkom szczególnym.

**ARTYKUŁ 2: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI****2.1. Wymagania początkowe**

Aby móc korzystać z Usługi, ta ostatnia musi być przypisana do konkretnego „Projektu Public Cloud” OVHcloud Klienta.

Usługa podlega obowiązującym Warunkom świadczenia Usług, a w szczególności niniejszym Warunkom szczególnym oraz Ogólnym warunkom świadczenia Usług. Należy z niej korzystać zgodnie z tymi warunkami. Niniejsze Warunki szczególne przeważają nad Ogólnymi warunkami świadczenia Usług w sytuacji, gdy wystąpiłaby sprzeczność pomiędzy tymi dwoma dokumentami.

Oprogramowania udostępnione przez OVHcloud w ramach Usługi muszą być używane zgodnie ze stosownymi Warunkami korzystania z Usług, w tym, jeśli ma to zastosowanie, zgodnie z Warunkami korzystania z produktów osób trzecich.

**2.2. Zarządzanie i aktualizacje Klastra**

Dedykowany Klientowi Klaster jest hostowany, zarządzany i utrzymywany w stanie sprawności eksploatacyjnej przez OVHcloud przez cały czas trwania Zadania. Do Klienta należy przeprowadzenie, na jego własną odpowiedzialność, wszelkich operacji niezbędnych do

podtrzymania konfiguracji, biorąc pod uwagę, iż poziom krytyczności Usługi wpływa na działania Klienta oraz jego analizę ryzyka, w szczególności w przypadku wyłączenia Usługi lub konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, pojawieniu się nowszej wersji lub aktualizacji.

W ramach świadczonej Usługi, OVHcloud jest odpowiedzialny za udostępnianie Klastrow i utrzymywanie ich w stanie sprawności eksploatacyjnej. Klient z kolei odpowiada za odpowiednie zwymiarowanie parametrów infrastruktury, kod niezbędny do realizacji Zadań, wykorzystywane dane oraz ich bezpieczeństwo.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i ulepszeń do proponowanych przez siebie oprogramowań, między innymi poprzez aktualizacje i/lub wprowadzanie nowszych wersji, jeśli uzna je za konieczne. W sytuacji konieczności zaktualizowania danego systemu operacyjnego lub aktualnie używanej przez Klienta aplikacji, aktualizacja przeprowadzana jest zgodnie ze strategią wybraną przez Klienta w opcjach konfiguracji Usługi. W związku z powyższym, OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku gdy Klient odmówi przeprowadzenia aktualizacji.

Aby Usługa była w stanie zarządzać Zasobami składającymi się na Klaster Klienta zgodnie z zasadami określonymi przez tego ostatniego za pośrednictwem API lub z poziomu Panelu zarządzania, Klient wyraża wyraźną zgodę na to, aby w ramach tej Usługi można było dodawać, usuwać i/lub modyfikować Zasoby w sposób ręczny i oświadcza, że ponosi wszelkie koszty związane z korzystaniem z tych Zasobów.

### **2.3. Lokalizacja**

Lokalizacja Klastra w jednym z dostępnych Centrów Danych jest wybierana przez Klienta w momencie jego tworzenia.

### **2.4 Zarządzanie i przechowywanie danych**

Klient jest w całości odpowiedzialny za zarządzanie i nadzór nad swoimi danymi. OVHcloud w żadnym razie nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną utratę lub zmianę danych Klienta lub w przypadku wadliwego działania Usługi wynikającego z niewłaściwego korzystania z tejże Usługi przez Klienta (np. z powodu podania przez Klienta błędnego kodu). OVHcloud nie ponosi również odpowiedzialności za treść wszelkich dostępnych informacji, tekstów, obrazów czy danych udostępnianych czy pobieranych przez Klienta w ramach Usługi.

OVHcloud zastrzega sobie możliwość gromadzenia metadanych związanych z korzystaniem z Usługi, takich jak dane związane z używaniem procesora, pamięci, błędy w dziennikach (logach), itd.

### **2.5 Operacje związane z utrzymaniem, aktualizacją lub przejściem na nowszą wersję**

OVHcloud odpowiada za konserwację infrastruktury fizycznej, na której opiera się Usługa oraz za aktualizację i modernizację systemów operacyjnych i oprogramowań udostępnionych Klientowi w ramach Usługi, a także za konfigurację tej Usługi.

### **2.6 Zakończenie Usługi**

Klient jest odpowiedzialny za monitorowanie Zadania (Zadań) i zakończenie Usługi w razie potrzeby. Po ukończeniu Zadania, bez względu na przyczynę (kod, wygaśnięcie, rozwiązanie, usunięcie, nieprzedłużenie itp.), jak również po zakończeniu okresu przechowywania mającego zastosowanie do Danych Klienta, OVHcloud usunie zasoby wykorzystywane w ramach Klastra. Niemniej jednak, do Klienta należy usunięcie wykorzystywanych zasobów „pobocznych”, jak kontenery Object Storage, służących do przechowywania plików dziennika.

### **ARTYKUŁ 3: CZAS TRWANIA USŁUGI I WARUNKI FINANSOWE**

Usługa jest fakturowana według modelu płatności na żądanie („Pay as you go”), zgodnie ze wskazanymi powyżej warunkami.

Każda rozpoczęta minuta (w sensie minuty czasu zegarowego) jest płatna jako minuta pełna. Minuty naliczane są od momentu rozpoczęcia realizacji danego Zadania aż do końca jego wykonywania. Jeżeli dane Zadanie zostało zainicjowane, ale jego realizacja nie powiedzie się z jakiegokolwiek powodu, np. niedostępne dane lub niekompatybilny kod, Usługa będzie fakturowana.

### **ARTYKUŁ 4: ZOBOWIĄZANIA DOTYCZĄCE GWARANTOWANEGO POZIOMU USŁUGI (SLA)**

#### **4.1 Opis**

W przypadku wystąpienia w ramach Usługi Awarii procesu realizacji Zadania, Klient może uzyskać kredyt w wysokości 100% kwoty zapłaconej przez niego za część Usługi, której usterka dotyczy, za dany miesiąc i w granicach do pięciu (5) godzin na jedno Zadanie.

Przez „Awarię procesu realizacji Zadania” » rozumieć należy sytuację, w której Zadanie nie zostało zrealizowane z powodu utraty łączności w zasobach przydzielonych Klastrowi Klienta w ramach Usługi. Utrata łączności stwierdzana jest przez OVHcloud za pomocą, między innymi, zapytań typu ARP PING (Adress Resolution Protocol) służących do monitoringu.

Pozostałe rozwiązania wykorzystywane w ramach Usługi (w szczególności Object Storage) podlegają z kolei zobowiązaniom dotyczącym gwarantowanego poziomu usługi określonych w mających do nich zastosowanie Szczególnych warunkach świadczenia Usługi.

#### **4.2 Otrzymanie kredytu**

W celu otrzymania opisanego powyżej kredytu, Klient powinien poinformować o tym Dział wsparcia Klienta OVHcloud w ciągu trzydziestu (30) dni od wystąpienia stwierdzonej przez Klienta Awarii procesu realizacji Zadania. Klient powinien przekazać OVHcloud wszystkie informacje użyteczne do diagnozy. Jeżeli OVHcloud nie stwierdzi Awarii procesu realizacji Zadania, wówczas OVHcloud jest zwolnione z wszelkich zobowiązań wynikających z niniejszego artykułu.

Kredyt powinien zostać wykorzystany przez Klienta w ramach jednej z Usług Public Cloud w ciągu jednego miesiąca począwszy od momentu zaksięgowania go na Koncie OVH Klienta. W przeciwnym

razie, kredyt przepada i nie może być wykorzystany. Kredyt w żadnym razie nie może zostać zwrócony Klientowi w postaci środków pieniężnych. Klient zostaje poinformowany o tym, że aby móc skorzystać z kredytu, musi uprzednio opłacić wszystkie należne w ramach Usługi faktury.

Zaznaczyć należy, iż wyżej wskazany kredyt stanowi dla Klienta rekompensatę w formie zryczałtowanej w stosunku do całości szkód spowodowanych niewywiązaniem się OVHcloud ze zobowiązań dotyczących gwarantowanego poziomu usługi; tym samym Klient rezygnuje z wszelkich dodatkowych roszczeń, reklamacji i/lub działań.

Jeżeli dane wydarzenie skutkuje niewywiązaniem się z kilku zobowiązań dotyczących gwarantowanego poziomu Usługi, kredyty nie będą mogły być kumulowane. W takiej sytuacji przyznawany jest kredyt najbardziej korzystny dla Klienta.

#### **4.3 Wyjątki**

Klient nie będzie mógł w żadnym wypadku powołać się na niniejszy artykuł i zażądać wskazanego powyżej kredytu w przypadku, gdy Awaria procesu realizacji Zadania wynika w części lub w całości z (i) wydarzeń lub czynników niezależnych od OVHcloud, takich jak przypadki działania siły wyższej, działania osób trzecich, problem z dostępem do sieci internetowej, zakłócenia w działaniu sieci internetowej, niewłaściwe funkcjonowanie lub nieprawidłowe używanie sprzętów lub oprogramowań będących pod kontrolą Klienta (w szczególności w odniesieniu do aplikacji uruchamianych na Zasobach), (ii) niewywiązania się Klienta ze zobowiązań nałożonych na niego w ramach Warunków ogólnych i/lub niniejszych Warunków szczególnych (przede wszystkim brak współpracy przy naprawianiu awarii), (iii) złego lub niewłaściwego używania Usług przez Klienta (zwłaszcza niewłaściwego używania Instancji czy Panelu zarządzania, itd.), (iv) zaplanowanych wcześniej prac konserwacyjnych, (v) zawieszenia działania Usługi zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszym dokumencie lub (vi) z powodu ataków cybernetycznych czy piractwa komputerowego.

Przyczyny wystąpienia Awarii procesu realizacji Zadania, a zwłaszcza stwierdzenie zaistnienia określonych powyżej przypadków wykluczających, są ustalane przez OVHcloud za pomocą wszelkich środków, między innymi na podstawie elementów systemu informatycznego OVHcloud (takich jak dane połączenia), które, za jednoznacznym porozumieniem, zostały uznane za dopuszczalne.

## ZAŁĄCZNIK 5: SPECJALNE WARUNKI – ML SERVING

### ARTYKUŁ 1: PRZEDMIOT - OPIS USŁUGI

Przedmiotem niniejszych Warunków specjalnych jest określenie technicznych i finansowych warunków, na jakich OVHcloud zobowiązuje się świadczyć opisaną niżej usługę ML Serving („Usługa”).

Usługa umożliwia Klientowi wdrożenie modeli uczenia maszynowego (zwanymi dalej „Modelami”) poprzez Aplikację API lub Interfejs Zarządzania. Modele te mogą być dostarczone przez OVHcloud lub dostarczone przez Klienta.

Każdy z wdrożonych modeli jest udostępniany i można go przeszukiwać za pomocą interfejsu API HTTP.

W związku z tym każdy z uruchomionych przez Klienta Modeli jest wdrażany na jednym lub kilku węzłach obliczeniowych (zwanymi dalej „Zasobami”) powiązanych z projektem Public Cloud. Każdy węzeł obliczeniowy ma przypisane własne zasoby (takie jak rdzenie i pamięć). Klient wybiera żadaną liczbę węzłów obliczeniowych i ich konfigurację, a ceny są podawane w jego interfejsie zarządzania. Usługa zapewnia również automatyczne skalowanie przydzielonych zasobów: Klient wskazuje minimalną i maksymalną liczbę wymaganych węzłów obliczeniowych, a Usługa dostosowuje ich liczbę w zależności od obciążenia obliczeniowego.

Zasoby zorganizowane w ramach Usługi (takie jak Stockage Object, Private Registry, itp.) nadal podlegają Warunkom Użytkowania, w szczególności Warunkom Specjalnym, które mają do nich zastosowanie.

### ARTYKUŁ 2: WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

#### 2.1. Wymagania wstępne

Aby móc korzystać z Usługi, musi ona być powiązana z „Projektem Public Cloud” OVHcloud klienta. W przypadku dostarczenia przez Klienta własnego Modelu, Klient zostaje poinformowany, że musi najpierw umieścić swój Model na Kontenerze Object Storage w celu skorzystania z Usługi.

Usługa podlega obowiązującym warunkom użytkowania, w szczególności niniejszym Warunkom Specjalnym oraz Ogólnym Warunkom Użytkowania. Musi ona być użytkowana zgodnie z tymi warunkami. w przypadku wystąpienia sprzeczności pomiędzy tymi dwoma dokumentami. Niniejsze Warunki Specjalne mają charakter nadrzędny w stosunku do ogólnych warunków świadczenia usługi.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Usług, a w szczególności za zarządzanie kluczami umożliwiającymi zarządzanie uprawnieniami i dostępem do Usługi, korzystanie z Aplikacji API, oprogramowania i narzędzi udostępnionych mu przez OVH, zarządzanie subskrypcjami oraz zarządzanie danymi, które wykorzystuje w ramach Usług. Klient musi posiadać niezbędne umiejętności techniczne i wiedzę oraz zapoznać się z charakterystyką Usług zanim z nich skorzysta.

## **2.2 Aplikacje API, narzędzia i oprogramowanie**

Aplikacje API, narzędzia i oprogramowanie udostępniane przez OVHcloud w ramach Usługi muszą być używane zgodnie z obowiązującymi Warunkami Świadczenia Usług, w tym, w stosownych przypadkach, z Warunkami Produktów podmiotów trzecich udostępnianymi przez OVHcloud.

Klient zobowiązuje się do używania zawsze najnowszych dostępnych wersji aplikacji API, narzędzi i oprogramowania udostępnianych przez OVHcloud.

Usługi mogą być używane i łączone z elementami (oprogramowaniem, systemami, obiektami połączonymi itp.) nie dostarczanymi przez OVHcloud. Klient jest zobowiązany do nabycia wszystkich praw niezbędnych do korzystania z tych elementów i uiszcza odpowiednie opłaty licencyjne bezpośrednio na rzecz uprawnionych do nich podmiotów trzecich.

## **2.3. Zarządzanie i aktualizacje usługi**

Zasoby są dedykowane Klientowi, hostowane, zarządzane i utrzymywane w stanie operacyjnym przez OVHcloud, przez cały okres wdrażania Modelu. Do Klienta należy wykonanie, na jego wyłączną odpowiedzialność, wszelkich czynności niezbędnych do zachowania swojej konfiguracji, z uwzględnieniem poziomu krytyczności Usługi dla działalności Klienta oraz jego analizy ryzyka, w szczególności w przypadku wyłączenia tej Usługi lub czynności konserwacyjnych, modernizacji lub aktualizacji.

W ramach Usługi, OVHcloud jest odpowiedzialny za udostępnianie zasobów i utrzymywanie ich w warunkach operacyjnych z uwzględnieniem opisanych poniżej zobowiązań dotyczących poziomu usług. Klient jest odpowiedzialny za wymiarowanie infrastruktury, własne Modele, wykorzystywane dane i ich bezpieczeństwo.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w modelach oferowanych przez OVHcloud, w tym wszelkich aktualizacji i/lub ulepszeń, które uzna za konieczne. W przypadku konieczności przeprowadzenia aktualizacji systemu operacyjnego, Modelu lub aplikacji używanej przez Klienta, aktualizacja ta jest przeprowadzana zgodnie ze strategią aktualizacji wybraną przez Klienta w ramach konfiguracji Usługi. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu, jeśli Klient zrezygnował z aktualizacji.

Aby Usługa mogła zorganizować Zasoby przydzielone do Modeli Klienta zgodnie z wytycznymi Klienta za pośrednictwem API lub jego Interfejsu Zarządzania, Klient akceptuje fakt, że Usługa może ręcznie lub automatycznie dodawać, usuwać i/lub modyfikować Zasoby oraz przyjmuje do wiadomości, że jest odpowiedzialny za wszelkie wydatki związane z korzystaniem z tych Zasobów.

## **2.3. Lokalizacja**

Lokalizacja zasobów Modelu(ów) jest wybierana przez Klienta w momencie jego utworzenia spośród dostępnych Centrów Danych.

## **2.4 Zarządzanie danymi i ich przechowywanie**

Odpowiedzialność za zarządzanie i nadzór nad swoimi danymi spoczywa wyłącznie na kliencie. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub zmianę danych Klienta ani za wadliwe działanie Usługi wynikające z niewłaściwego korzystania z Usługi przez Klienta (np. jeśli Klient dostarczy błędny Model). OVHcloud zrzeka się również wszelkiej odpowiedzialności za treść wszelkich informacji, tekstów, zdjęć, danych, dostępnych, udostępnianych lub pobieranych przez Klienta w ramach Usługi.

OVHcloud nie wykonuje żadnych konkretnych backupów danych przechowywanych w ramach Usługi. Obowiązek OVHcloud ogranicza się do przestrzegania zasady optymalnego poziomu usług. W związku z tym Klient jest odpowiedzialny za podjęcie wszelkich niezbędnych kroków w celu utworzenia kopii zapasowych swoich danych, aby móc je odtworzyć w przypadku utraty lub uszkodzenia Usługi.

OVHcloud zastrzega sobie możliwość gromadzenia metadanych związanych z korzystaniem z Usługi, takich jak dane związane z użytkowaniem CPU, pamięcią, błędami w logach, itp.

### **2.5 Czynności związane z konserwacją, aktualizacjami i modernizacją**

OVHcloud jest odpowiedzialny za utrzymanie infrastruktury fizycznej, na której oparta jest Usługa oraz za aktualizację i modernizację systemów operacyjnych i oprogramowania udostępnionego w ramach Usługi, a także za konfigurację tejże Usługi.

### **2.6 Zakończenie usługi**

Klient jest odpowiedzialny za nadzorowanie Modelu(ów) i w razie konieczności za zakończenie świadczenia Usługi.

Po zakończeniu użytkowania Modelu bez względu na przyczynę (poprzez kod, wygaśnięcie, wypowiedzenie, usunięcie, nieprzedłużenie, itp.), jak również po zakończeniu okresu przechowywania Danych Klienta, OVHcloud usunie zasoby wykorzystane dla danego Modelu. Do obowiązków Klienta należy jednak skasowanie zasobów wykorzystywanych łącznie, takich jak kontenery Object Storage i Private Registry używane do przechowywania plików modelowych i kontenerów.

## **ARTYKUŁ 3: CZAS TRWANIA USŁUG I WARUNKI FINANSOWE**

Usługa jest rozliczana według systemu repartycyjnego („Pay as you go”), zgodnie z wyżej wymienionymi zasadami i warunkami.

Każda rozpoczęta minuta (rozumiana jako minuta zegarowa) jest naliczana i należna w całości. Minuty są naliczane od momentu uruchomienia modelu do końca jego użytkowania. W przypadku wdrożenia Modelu, który z jakiegokolwiek powodu ulegnie awarii, np. brak dostępu do danych lub niekompatybilny kod, usługa zostanie uwzględniona w rozliczeniu.



Oprócz kosztów Zasobów, niektóre Modele oferowane przez OVHcloud i partnerów zewnętrznych mogą wiązać się z dodatkowymi kosztami, które zostaną wskazane w Interfejsie Zarządzania w momencie wdrażania.

#### ARTYKUŁ 4: UMOWY O POZIOMIE ŚWIADCZENIA USŁUG

OVHcloud zobowiązuje się do przestrzegania następujących poziomów usług:

Elementy	Umowy gwarantowanym poziomie usług (SLA)	Kredyty
Węzły obliczeniowe	Miesięczny wskaźnik dostępności:  ML1: 99,999%	Kredyt w wysokości 5% miesięcznego kosztu Usługi za każdy rozpoczęty blok jednej (1) godziny niedostępności poza SLA, maksymalnie do 100% wspomnianego miesięcznego kosztu Usługi.

**„Miesięczna wartość wskaźnika dostępności”** oznacza: całkowitą liczbę minut w danym miesiącu pomniejszoną o liczbę minut niedostępności w danym miesiącu podzieloną przez całkowitą liczbę minut w danym miesiącu.

**„Niedostępność”** oznacza odpowiedź na połączenie http 200 w czasie krótszym niż trzydzieści (30) sekund, mierzonym za pomocą sond OVHcloud, z wyłączeniem czasu właściwego dla wdrożonego modelu (rozstrzygnięcie).

Na życzenie Klienta kredyty są naliczane bezpośrednio na jego koncie OVH. Zgłoszenie musi zostać złożone przez Klienta w jego Interfejsie zarządzania nie później niż w miesiącu następującym po miesiącu, w którym niedostępność została stwierdzona przez OVHcloud. W przeciwnym razie Klient nie otrzyma już tego odszkodowania. Kredyty muszą zostać wykorzystane przez Klienta w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego od momentu ich wpłynięcia na konto OVH Klienta. W przeciwnym razie kredyty zostaną utracone i nie będą mogły być już wykorzystane. Kredyty w żadnym wypadku nie mogą być zwracane Klientowi w formie gotówkowej.

Przyjmuje się, że wyżej wymienione środki stanowią ryczałtowe odszkodowanie dla Klienta za wszelkie szkody powstałe w wyniku niewywiązania się przez OVHcloud z powyższych zobowiązań związanych ze świadczeniem optymalnego poziomu usługi; Klient zrzeka się wszelkich innych żądań, roszczeń i/lub działań w tym zakresie.

Jeżeli zdarzenie skutkuje niedotrzymaniem kilku umów o gwarantowanym poziomie usług, nie ma możliwości kumulacji kredytów. Zostanie zastosowany kredyt najbardziej korzystny dla Klienta.

Klient nie może w żadnym wypadku skorzystać z tego artykułu i domagać się wyżej wymienionych kredytów w przypadku niedostępności wynikającej w całości lub w części (i) ze zdarzeń lub czynników niezależnych od OVHcloud, takich jak m.in. siła wyższa, przyczyny zewnętrzne, problemy z połączeniem internetowym, awaria sieci internetowej, wadliwe działanie lub niewłaściwe użycie sprzętu lub oprogramowania będącego pod kontrolą Klienta (w szczególności aplikacji uruchamianych w ramach danego instancji), (ii) niewywiązanie się przez Klienta z obowiązków

wynikających z Umowy (w szczególności brak współpracy przy rozwiązaniu incydentu), (iii) błędne użytkowanie lub niewłaściwe wykorzystanie Usługi przez Klienta (w szczególności niewłaściwe wykorzystanie instancji lub Interfejsu zarządzania itp.), (iv) planowana konserwacja, (v) przerwa występująca na warunkach przewidzianych w ogólnych warunkach świadczenia usług lub (vi) hakerstwo czy piractwo komputerowe. W takich przypadkach, z zastrzeżeniem punktu (iv), OVHcloud zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta za wszelkie prace wykonane w celu przywrócenia dostępności. Podlega to wycenie, która wymaga zatwierdzenia przez Klienta.

Przyczyny niedostępności, a w szczególności określone powyżej przypadki wykluczenia, są ustalane przez OVHcloud w dowolny sposób, a w szczególności w oparciu o elementy systemu informatycznego OVHcloud (takie jak dane dotyczące połączenia), które na podstawie jednoznacznej zgody zostaną zaakceptowane.