

Szczegółowe warunki korzystania z usługi OVH Public Cloud

Wersja z dnia 28.09.2021 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, maksymalnie 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 Goście. 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.

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 przzerwania 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 wymagania 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 przerwania 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:

	Zobowiązanie dotyczące poziomów usługi (SLA)
Instancje General Purpose	Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,99%
Instancje CPU	Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,99%
Instancje RAM	Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,99%
Instancje GPU	Poziom dostępności Usługi w miesiącu : 99,99%
Instancje IOps	Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,90%
Instancje Sandbox	Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,95%
Instancje Discovery	Poziom dostępności Usługi w miesiącu: 99,95%
Object Storage, Block Storage & Przestrzeń archiwum	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 dzielony 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 (Adress Resolution Protocol). Czas niedostępności jest liczony przez OVHcloud od momentu otwarcia 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, zasielenia 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 wysłanie 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 17 Usługa faza testowa

OVHcloud zastrzega sobie prawo do oferowania usług lub nowych funkcji w wersji „Beta” (zwanymi dalej „Usługą/Usługami Beta”). Zgodnie z niniejszymi warunkami, każda wersja usługi wskazana przez OVHcloud w jakikolwiek sposób jako wersja Beta, w szczególności na stronie internetowej OVHcloud (pod następującym adresem...), będzie uważana za Usługę Beta.

Klient może zostać poproszony o przekazywanie regularnych informacji zwrotnych na temat korzystania z Usługi w fazie testowej za pośrednictwem różnych ustalonych uprzednio kanałów, udostępnionych mu przez OVHcloud.

Klient zapewnia, że przyjął do wiadomości i został powiadomiony o tym, że Usługa Beta dostarczona przez OVHcloud znajduje się w fazie testowej, zgodnie z potocznym znaczeniem tego terminu. W związku z tym zobowiązuje się on do ponoszenia wszelkiego związanego z tą fazą ryzyka, jak niestabilność, zaburzenia działania, niedostępność, utrata lub modyfikacja danych. Poziomy usługi (SLA) wskazane w niniejszych warunkach szczegółowych nie mają zastosowania do Usług Beta.

W związku z tym OVHcloud przypomina Klientowi, że zdecydowanie odradza się, w trakcie trwania fazy testowej, przechowywania na Usłudze Beta plików, które są niezbędne lub kluczowe dla prowadzonej przez niego działalności. Klient zobowiązuje się do tego, że nie będzie przechowywał danych osobowych na Usłudze Beta.

Wprowadzenie do obrotu oraz ciągłość działania Usługi po zakończeniu fazy testów nie są gwarantowane przez OVHcloud. OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia, a nawet zakończenia usługi Beta w dowolnym momencie i bez wypłacenia odszkodowania. W związku z tym OVHcloud zastrzega sobie możliwość zawężenia, ograniczenia lub zawieszenia Usługi Beta bez wypowiedzenia lub odszkodowania, jeśli okaże się, że Klient wykorzystuje świadczone mu usługi do jakichkolwiek działań, które nie są zgodne z warunkami umowy z OVHcloud lub nie odpowiadają celom testów przeprowadzanych w ramach Usługi Beta.

W przypadku nieodnowienia fazy testów, OVHcloud dołoży wszelkich starań, aby poinformować o tym Klienta z wyprzedzeniem i usunie wszystkie dane przechowywane przez Klienta na Usłudze Beta. W momencie zakończenia świadczenia Usługi Beta, niezależnie od przyczyny, OVHcloud przystąpi do usunięcia wszystkich danych przechowywanych przez Klienta w ramach Usługi Beta.

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:

Elementy	Zobowiązania dotyczące poziomu usług (SLA)	Odszkodowanie
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 (Job Service, Clair, Harbor UI & API Harbor)	Miesięczny wskaźnik dostępności: Plan M: 99,90% Plan L: 99,90%	Bon w wysokości 5% miesięcznego kosztu Usługi za okres jednej (1) godziny niedostępności poza 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:

Elementy	Cele
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 umożliwi 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 (Address 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 (zwanym 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 (zwanym 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 dostarczonymi 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 o 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.

ARTYKUŁ 1: TEMAT - OPIS USŁUGI

Przedmiotem niniejszych Warunków Szczegółowych jest określenie technicznych oraz finansowych warunków, na jakich OVHcloud zobowiązuje się do świadczenia opisanej poniżej usługi AI Training („Usługa”).

Usługa pozwala Klientowi na trenowanie modeli uczenia maszynowego i wykonywanie zadań roboczych w Kontenerze (zwanym dalej łącznie „Zadaniami”) przy użyciu Aplikacji API, interfejsu wiersza poleceń (CLI) lub panelu zarządzania Klienta. Kontener oznacza wirtualną kopertę, której celem jest wdrożenie aplikacji wraz ze wszystkimi niezbędnymi elementami. Zadania mogą opierać się na bibliotekach dostarczanych przez OVHcloud, przez Klienta lub przez partnerów zewnętrznych.

W tym celu każde z Zadań uruchomionych przez Klienta jest wdrażane na jednej lub kilku jednostkach obliczeniowych (zwanym dalej „Zasobami”) związanych z projektem Public Cloud. Każda jednostka obliczeniowa posiada swoje własne cechy (np. rdzenie i pamięć). Klient wybiera pożądaną objętość Zasobów; odpowiadający im cennik wskazany jest w jego Panelu zarządzania i/lub na stronie internetowej OVHcloud.

Czas trwania Zadań zależy od wielu czynników, takich jak złożoność wybranych modeli treningowych, objętość danych do przetworzenia czy też ilość wdrożonych Zasobów.

OVHcloud nie może zagwarantować minimalnego lub maksymalnego czasu realizacji.

Zasoby zarządzane w ramach Usługi (takie jak Object Storage, Managed Private Registry, itp.) podlegają Warunkom świadczenia Usługi, a zwłaszcza stosującym się do nich Warunkom szczegółowym.

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.

W przypadku, gdy Klient dostarcza swój własny kod i/lub Kontener, zostaje on poinformowany, że powinien uprzednio spełnić wymagania techniczne wskazane w dokumentacji technicznej Usługi, która dostępna jest w rubryce „Ai Training” na stronie <https://docs.ovh.com/>. W związku z tym Klient zobowiązuje się, między innymi, do umieszczenia swojego Kontenera w rejestrze Managed Private Registry, aby móc korzystać z 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 czas trwania procesu wdrażania Usługi. 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, wykorzystywane dane i ich bezpieczeństwo.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i ulepszeń do proponowanych przez siebie Usług, między innymi poprzez aktualizacje i/lub wprowadzanie nowszych wersji, jeśli uzna je za konieczne. OVHcloud zastrzega sobie również prawo do zmiany lub usunięcia proponowanych bibliotek. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że zmiany te nie dają Klientowi prawa do rozwiązania umowy i/lub domagania się odszkodowania. W sytuacji konieczności zaktualizowania danego systemu operacyjnego lub aktualnie używanej przez Klienta Usługi lub aplikacji, aktualizacja przeprowadzana jest zgodnie ze strategią wybraną przez Klienta w opcjach konfiguracji Usług. W związku z powyższym, OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku gdy Klient odmówi przeprowadzenia aktualizacji.

Aby Usługa była w stanie zarządzać Zasobami przydzielonymi do Usług wykupionych przez Klienta, zgodnie z zasadami określonymi przez tego ostatniego za pośrednictwem API, CLI 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 lub automatyczny w rozsądnym terminie i zgodnie z

dostępными Zasobami oraz przyjmuje do wiadomości, że zapłaci za opłaty wszelkie koszty związane z korzystaniem z tych Zasobów.

2.4. Lokalizacja

Klient wybiera lokalizację Zasobów Usług lub Usługi w jednym z dostępnych Centrów Danych w momencie tworzenia Usług/Usługi.

2.5 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. 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.

2.6 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.

2.7 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 realizacji Zadania. Niemniej jednak, do Klienta należy usunięcie wykorzystywanych zasobów „pobocznych”, jak Kontenery Object Storage oraz Private Registry, służących do przechowywania plików dziennika.

ARTYKUŁ 3: CZAS TRWANIA USŁUGI I WARUNKI FINANSOWE

Usługa jest fakturowana według modelu na żądanie („Pay as you go”), zgodnie ze wskazanymi poniżej 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)

OVHcloud zobowiązuje się do zapewnienia następujących poziomów Usługi:

Elementy	Zobowiązania dotyczące gwarantowanego poziomu usługi (SLA)	Kredyty
Zadanie	Dostępność miesięczna: 99,9%	Kredyt w wysokości 5% miesięcznego kosztu Usługi, za każdą jedną (1) rozpoczętą godzinę niedostępności powyżej SLA, w granicach do 30% owych kosztów miesięcznych.

Przez „**poziom dostępności miesięcznej**” należy rozumieć: całkowitą liczbę minut w danym miesiącu pomniejszoną o całkowitą liczbę minut niedostępności w danym miesiącu, całość podzielona przez całkowitą liczbę minut tego miesiąca.

Przez „**Niedostępność**” należy rozumieć, że wszystkie Zadania przedłożone przez Klienta dla każdego regionu łącznie na minutę wskazują na kod błędu 500 lub 503. Dla wyjaśnienia, jeśli Klient nie uruchomi żadnego zadania w ciągu jednej minuty, wskaźnik dostępności w danym przedziale czasowym będzie równy 100%.

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.

ARTICLE 1: OBJECT - SERVICE DESCRIPTION

The purpose of these Special Terms and Conditions is to define the technical and financial conditions under which OVHcloud agrees to provide the “Database as a Service” service (hereinafter referred to as the “Service”).

The Service allows the Customer to create clusters of one or more database Instances (hereinafter referred to as the “Cluster(s)”) via an API or their Control Panel by providing the Customer with a solution based on various third-party software, called an “Engine”.

Each Engine may have specific configurations in terms of the resources made available. These configurations and features change regularly. It is the customer’s responsibility to be aware of these changes, particularly when it comes to any new Orders.

The disk sizes indicated are an approximate size before formatting and partitioning. The actual size may differ depending on the format, partitioning and system installation.

OVHcloud maintains the Infrastructure used as part of the Service and provides the Customer with a Management Interface and an Application Programming Interface (hereinafter referred to as “API”).

The Management Interface enables the Customer to use the Service, and in particular to manage their data placed on the Service, use the available tools and software, track their consumption, or view their consumption history.

The Service features offered are detailed on the OVHcloud website.

ARTICLE 2: TERMS AND CONDITIONS OF USE

2.1. Requirements and General Information

To be able to use the Service, it must be linked to a Customer's OVHcloud Public Cloud Project.

The Service is subject to the current Conditions of Service, more specifically these Special Conditions and the General Terms and Conditions of Service. It must be used in accordance with these conditions. If there is a contradiction between these two documents, these Special Terms and Conditions prevail over the General Terms and Conditions of Service.

Before using the Service, it is the Customer’s responsibility to read all of its characteristics, in particular those referred to in the “Service Description” article above, as well as the applicable Conditions of Service, in particular these conditions of use, and to confirm that these conditions correspond to their needs, particularly in terms of their activities and risk analysis.

The Customer must have an internet connection to log in to the Management Interface and access the Service, and remains solely responsible for this internet connection, particularly its availability, reliability and security.

The Customer acts as an independent entity and therefore assumes sole responsibility for the risks and perils of their activity.

The Customer confirms that they have all of the technical knowledge necessary to ensure that the resources provided to them by OVHcloud are used correctly.

The Customer chooses the storage capacity of their Service during the Order. This capacity is linked to the type of Service selected. Any change of capacity will involve a change in the Service range.

The software provided by OVHcloud as part of the Service must be used in compliance with the applicable Conditions of Service, including Third-Party Product Conditions, if applicable.

The Customer is solely responsible for configuring their security groups and security rules (IP address authorisations and/or IP address blocks), as by default, no rules are configured, with the Cluster provided to the Customer being isolated from the public network. OVHcloud cannot under any circumstances be held responsible in the event of the Service's unavailability due to the poor configuration of these security groups and/or rules.

Under no circumstances should the Customer:

- Modify and/or delete the user accounts reserved for OVHcloud to use for administration purposes as part of the Service management;
- Modify the topology of the Cluster provided to them;
- Leave the scope of the database management system ("DBMS").

OVHcloud cannot be held responsible in any capacity, including in solidarity, for information, files, data and other Customer Content, or for their usage carried out in the context of the Service, including transmission, distribution to internet users, collection, operation, updating, etc. OVHcloud reserves the right to suspend the Service in the event Customer should not abide by the Conditions of Service.

The data that the Customer stores in a database is not subject to specific encryption by OVHcloud. It is therefore the Customer's responsibility to take any measures they deem necessary in order to ensure the security and confidentiality of their data.

2.2. Tools, software and APIs

The APIs, tools and software provided by OVHcloud as part of the Service must be used in compliance with the applicable Conditions of Service, including Third-Party Product Conditions communicated by OVHcloud, if applicable.

2.3. Cluster management and updates

The Cluster is dedicated to the Customer, and is hosted, managed and maintained by OVHcloud (or its partners, where applicable) throughout the duration of the Services. It is the sole responsibility of the Customer to carry out any operations needed to preserve their configuration, taking into account the Service's criticality to the Customer's activity and their risk analysis, particularly in the event of the

Service's shutdown or maintenance, version upgrade or update operations. OVHcloud reserves the right to carry out any Service updates necessary to comply with the DBMS lifecycle policy described on <https://docs.ovh.com/gb/en/publiccloud/databases/>.

WAL (Write-Ahead Logging) data, logs and metrics linked to the Customer's Cluster(s) may be stored by OVHcloud for a duration of one (1) year following their creation date. Similarly, as part of the Service, backup operations for Customer data stored on the Cluster can be performed when the option is included in the Service subscription. These backups can also be kept for a period of one (1) month following their creation date. The Customer can restore these backups via their Control Panel or via the use of command lines when the option is included in the Service subscription. If the Customer deletes all of the backups performed by OVHcloud, OVHcloud will not be able to restore their Cluster(s). As such, the Customer is reminded that the termination of the Services for whatever cause (including termination of the Contract, non-renewal, non-payment, termination of Services by the Customer, non-compliance with the Terms and Conditions of Service, etc.), as well as certain operations to reinstall the Services, result in the automatic and irreversible deletion of all Content (including information, data, files, systems, applications and other elements) reproduced, stored, hosted, collected, transmitted, distributed, published, and more generally used and/or operated by the Customer as part of the Service, including any potential backups.

It is the Customer's responsibility to take all necessary measures to transfer their Content before the Service is terminated and before each Services reinstallation and generally before any event leading to Content deletion.

2.4 Service Closure

The customer is responsible for the lifecycle of their Cluster(s). When the Service stops for whatever reason (termination, deletion, non-renewal, etc.), as well as at the end of the retention period applicable to the Customer Data, OVHcloud will delete the resources used for the Cluster, including the associated data.

2.5 Specific conditions: MongoDB

When using the MongoDB Engine, the Customer agrees not to:

- Distribute, sell, or promote the software as separate software from the Services;
- Use the MongoDB branding;
- Decompile, disassemble, translate, reverse engineer or attempt to derive the source code from any part of the software;
- Directly or indirectly circumvent or violate the technical restrictions of using MongoDB software;
- Remove any copyright, identification or other notices relating to the MongoDB software and its documentation;
- Modify or create a work derived from all or part of the MongoDB software;

- Publicly distribute performance information about the MongoDB software alone or analyses of the software, including benchmark tests;
- Enable MongoDB software to be used on more servers than permitted under the Services and/or contact Support for applications for which support has not been subscribed.

The Customer is only authorised to resell their own services using the Services, or to entrust the management of Services containing MongoDB software to a data manager, provided that the Customer agrees not to:

- sell the MongoDB software and/or Services alone;
- create a derivative version of the Services;
- sell the Services through third-party platforms or marketplaces.

2.6 Specific conditions: Aiven

Customer is informed that AIVEN OY, as publisher of the engines listed below in this Article (altogether the « Aiven Engines»), may access the vRack used for the Services related to these Aiven Engines, to manage these Services:

- MySQL,
- PostgreSQL,
- Redis,
- Kafka and its additional services,
- Opensearch,
- Grafana,
- Cassandra,
- M3db and its additional services.

Therefore, it is recommended that Customer takes all appropriate measures to manager its exposure and security (such as open ports restrictions, data encryption, etc.).

AIVEN OY also acts as sub-processor as detailed in Article 5.5 (Sub-Processors) below.

ARTICLE 3: DURATION OF SERVICES AND FINANCIAL CONDITIONS

The Service is billed on a Pay-As-You-Go basis, under the conditions listed.

There is no minimum usage duration, however, once an hour begins (i.e. a clock hour) it is billed and payable in full.

ARTICLE 4: SERVICE LEVEL AGREEMENTS

4.1 Description

OVHcloud will make commercially reasonable efforts to maintain the following monthly Service availability levels:

Solution	Service Level Agreements (SLA)
Essential	No commitment
Business	Monthly availability rate: 99.90%
Enterprise	Monthly availability rate: 99.95%

“Monthly availability rate” should be understood as: the total number of minutes in the month in question deducted from the number of minutes of unavailability over the month in question. The total is divided by the total number of minutes in the month.

“Unavailability” refers to the loss of access to all of the Service Instances for more than three (3) consecutive minutes. The loss of connectivity is recorded by OVHcloud thanks to the implementation of ARP (Address Resolution Protocol) ping monitoring requests. The downtime is calculated by OVHcloud from the moment the incident ticket is opened. If OVHcloud is unable to perform the aforementioned technical monitoring operations to check the availability of the Services due to certain configurations operated by the Customer on their Instances, the availability commitments set out above will not apply.

In the event of non-compliance with these service level agreements (SLAs), the following lump sum compensation will be applied:

Enterprise offer

Monthly availability rate	Service credit (percentage)
Less than 99.95% but equal to or higher than 99%	Credit amounting to 10% of the hourly cost per hour of unavailability of the affected Service
Less than 99% but equal to or greater than 95%	Credit amounting to 25% of the hourly cost per hour of unavailability of the affected Service
Less than 95%	Credit amounting to 100% of the hourly cost per hour of unavailability of the affected Service

Business offer

Monthly availability rate	Service credit (percentage)
Less than 99.9% but equal to or higher than 99%	Credit amounting to 10% of the hourly cost per hour of unavailability of the affected Service
Less than 99% but equal to or greater than 95%	Credit amounting to 25% of the hourly cost per hour of unavailability of the affected Service
Less than 95%	Credit amounting to 100% of the hourly cost per hour of unavailability of the affected Service

Within a Service availability level, the Service credit shall be calculated according to the applicable above threshold, without any cumulation between them.

In any event, Service credits are capped at 30% (thirty percent) of the monthly cost of the affected Service.

The other services used by the Service (particularly in terms of connections to other services) are subject to the service level agreements set out in their applicable Special Terms and Conditions.

4.2 Receiving credit

The credits are added directly to the Customer's OVHcloud account upon their request. The Customer's compensation request must be submitted by the Customer via their Management Interface, and the request must be sent, at the very latest, during the calendar month following the month that the unavailability was detected by OVHcloud. If the Customer does not submit a request within this period, they will no longer receive the compensation due.

Customer must use the credit as part of a Public Cloud Service within a month after their OVHcloud Account is credited. If it is not used within this time, the credit is lost and cannot be used. The credit cannot under any circumstances be refunded to the Customer as cash. Customer is informed that in order to receive the credit, they must have paid all bills already due for the Services.

It is expressly agreed that, the aforementioned credits represent a lump sum compensation for any damage resulting from OVHcloud's non-compliance with the relevant service level agreements. As a result, the Customer renounces the right to submit any other request, demand and/or action.

If an incident results in OVHcloud failing to comply with several commitments in the Service Level Agreement, the credits cannot be cumulated; Customer will be granted the most favourable credit.

4.3 Exclusions

The Customer may, not under any circumstances, claim the aforementioned credit under this article in the event of the unavailability of a Cluster resulting in whole or in part from: (i) events or factors beyond the control of OVHcloud, such as but not limited to cases of force majeure, third-party acts, problems connecting to the Internet network, malfunction of the Internet network, malfunction or misuse of hardware or software under the Customer's control (particularly the use of resources such as the Cluster storage); (ii) the Customer's breach of their obligations under the General Terms and Conditions and/or these Special Conditions (in particular, failure to cooperate in resolving the incident); (iii) misuse or inappropriate use of the Services by the Customer (in particular, misuse of the Instances or the Management Interface, etc.); (iv) scheduled maintenance; (v) an interruption under the conditions set out in this document; or (vi) hacking or piracy.

The causes of Cluster unavailability, particularly the detection of the excluded cases defined above, are determined by OVHcloud by any means. This is mainly done using elements from OVHcloud's information system (e.g. connection data), which can be sent to the Customer on request.

ARTICLE 4: PERSONAL DATA PROCESSING

This article describes the conditions for the personal data processing carried out by OVHcloud as processors upon instruction from the Customer, as part of the Database-as-a-Service service performed. It supplements the "Processing of personal data" Appendix, which remains fully applicable to the Service.

As a data controller, OVHcloud also processes personal data relating to the use of the Service, in particular connection data and user IDs, access and usage logs, service usage and consumption histories, and technical data relating to the configuration and performance of services. The conditions for this processing are set out in Part 2 of the "Processing of personal data" Appendix, as mentioned, as well as in OVHcloud's personal data usage policy.

5.1 Data

As part of the execution of the Service, OVHcloud processes the following data as a processor (hereinafter referred to as "Customer Data"):

- data hosted and used by the Customer as part of the Database-as-a-Service Service ("Project data");
- logs generated by the service ("Application logs");
- logs for accessing and using the customer's Service(s) ("logs systems").

The Customer is responsible for the content of the Application logs that they generate as part of the Service.

5.2 Processes and purposes

OVHcloud's processing of the Customer Data includes storing, recording, retaining, organising, accessing and deleting the aforementioned data. These processes are carried out only when necessary for the purposes of performing the Service (maintenance, administration and support).

5.3 Location

The locations of the different components of the solution are specified on the OVHcloud website, and in the Customer's Management Interface.

Certain data processing operations may be carried out remotely, under the conditions set out in Article 5.5 "Sub-processors" below, as well as in the "Processing of personal data" Appendix.

5.4 Data conservation

5.4.1 Project data

The Project Data as defined above is managed by the Customer who remains solely responsible for its collection, backup, retention, and deletion for the duration of the Service. At the end of the Service, the Customer Data is deleted by OVHcloud under the conditions set out in point 6. below.

5.4.2 Logs

- Application logs: The Client is responsible for managing the retention period of the Application Logs. Subject to the deletion operations carried out by the Client, the Application Logs are retained for the entire duration of the Service, depending on the maximum storage capacity specified in the documentation available on the OVHcloud website.

- Access logs (or logs systems): These are kept for 12 months.

5.4.3 Backups

The Service includes an automatic weekly backup of the Customer's Data. The backup is retained for a period that may vary depending on the deletion cycle, from 2 (two) days, up to a maximum duration defined by the Customer according to the options selected for the Service. The location of the backups is indicated on the Customer's Management Interface for the Service. These backups do not constitute a guarantee against data loss. In order to ensure business continuity, it is recommended that the Customer performs backups of their Data at one or more remote sites, depending on the criticality of their data.

5.5 Sub-processors

In addition to the OVHcloud Subsidiaries listed in the “Sub-processors” Appendix, the company AIVEN OY is involved in the administration and maintenance of this solution and the support provided to OVHcloud, in the context of the Aiven Engines.

In this context, AIVEN OY may need to process the Customer’s data (in particular the data contained in the Service, logs and usage metrics, etc.). As such, AIVEN OY acts as a sub-processor to OVHcloud. The aforementioned data processing is carried out by AIVEN OY remotely from the European Union and from countries that have received a European Commission adequacy decision (Canada, Israel, Argentina, New Zealand and Japan).

5.6 Service closure: Data recovery and deletion

At the end of the Service, whatever the cause (deletion, termination, non-renewal, etc.), the aforementioned Customer Data becomes immediately inaccessible following deletion of the encryption key. Depending on the removal cycle the encrypted data may remain available for a minimum of 2 (two) days to a maximum of 1 (one) month. However, this retention period does not guarantee against data loss. Before the Service ends, it is the Customer’s responsibility to retrieve all of the Customer Data that they wish to keep.

Information on how to retrieve this data is available on OVH website.