

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER

Última versión: 15 de julio de 2020

La siguiente traducción solo se proporciona a título indicativo. Las partes aceptan que, en caso de conflicto o discrepancia, la versión francesa prevalecerá sobre la versión traducida.

DEFINICIONES

Los términos que empiezan con mayúsculas en las presentes Condiciones Particulares se definen a continuación, así como en el Contrato al que se refieren las presentes Condiciones Particulares, y en el Glosario de OVHcloud disponible en la página web de OVHcloud. Las definiciones siguientes complementan las definiciones incluidas en el Contrato.

«Red Cliente»: *Recursos externos a la infraestructura de OVHcloud utilizados por el Cliente para comunicarse con los Recursos ofrecidos por OVHcloud. Estos pueden ser recursos propios del Cliente, recursos ofrecidos y/o alojados por terceros para el Cliente.*

«Hosted Private Cloud PREMIER»: *Conjunto de Datacenters Virtuales alojados en la Infraestructura de OVHcloud. El Hosted Private Cloud PREMIER está administrado por el Cliente a través de su Interfaz de Gestión y de la Interfaz de Virtualización. Los Servidores Host y los Recursos de Almacenamiento ofrecidos al Cliente como parte del Servicio Hosted Private Cloud Premier están reservados para el Cliente.*

«Servidor Host»: *Servidor Dedicado desplegado en un Hosted Private Cloud Premier del Cliente. Este servidor ofrece una capacidad adicional gracias a su procesador (CPU) y su memoria (RAM) en el Hosted Private Cloud Premier que se puede gestionar con la Interfaz de Usuario de VMware®.*

«Infraestructura»: *Estructura implementada por OVHcloud que permite alojar el Hosted Private Cloud Premier del Cliente, incluyendo especialmente la red, el ancho de banda, los recursos físicos y la Virtualización.*

«Interfaz de gestión»: *Espacio «Manager» accesible por el Cliente mediante el identificador de Cliente y la contraseña correspondiente.*

«OVHcloud Connect»: *Conectividad a la red dedicada privada de OVHcloud («Backbone»), ofrecida al Cliente en uno o varios Puntos de Presencia de OVHcloud. OVHCloud Connect permite al Cliente conectarse a su propia Red de Cliente (por ejemplo, su propia infraestructura y sus recursos informáticos y/o infraestructura de terceros y recursos utilizados).*

«Pack»: *Contiene los recursos físicos mínimos que se requieren para operar un «Datacenter Virtual» de Hosted Private Cloud Premier:*

- Un Pack «Premier Private Cloud» consiste en un mínimo de:
 - Dos Servidores Host idénticos (que aportan CPU y RAM a la Virtualización) dedicados al cálculo. El Cliente debe asegurarse de que tiene en todo momento dos Servidores Host idénticos (es decir, con las mismas especificaciones técnicas). En el caso en el que el Datacenter Virtual incluya diferentes pares de Servidores Host, el par inferior en términos de CPU y memoria RAM será el que se tenga en cuenta en el «Pack» para el Datacenter Virtual. Esto quiere decir que si un datacenter contiene 2 Servidores Host Premier «48 RAM» y 2 Servidores Host Premier «96 RAM», el «Pack» considerado estará formado por los 2 Servidores Host Premier de «48 RAM».

- *Dos recursos de almacenamiento o datastores. En el caso en el que el Datacenter Virtual incluya diferentes pares de datastores, el par inferior en términos de capacidad será el que se tenga en cuenta en el «Pack» para el Datacenter Virtual. Esto quiere decir que si el datacenter contiene dos datastores de 2 TB y dos datastores de 3 TB, el «Pack» que se tendrá en cuenta estará formado por dos recursos de almacenamiento de 2 TB.*

- *La interfaz vSphere de VMware, llamada vSphere Web Client, es la interfaz de gestión proporcionada por VMware para administrar los recursos ofrecidos al Cliente. Esta interfaz proporcionará acceso lógico a la plataforma que suele estar compuesta por 1 vCenter, 1 Datacenter virtual y 1 Cluster, además de al menos 2 datastores y los recursos de red definidos por software.*

- *Un Pack vSAM «Premier Private Cloud» consiste en un mínimo de:*

- *Tres Servidores Host idénticos (que aportan CPU, RAM y almacenamiento local para la Virtualización) dedicados al cálculo. El Cliente debe asegurarse de que tiene en todo momento tres Servidores Host idénticos (es decir, con las mismas especificaciones técnicas). En el caso en el que el Datacenter Virtual incluya un número diferente de Servidores Host, los 3 Hosts inferiores en términos de CPU, memoria RAM y almacenamiento vSAN serán los que se tengan en cuenta en el «Pack» para el Datacenter Virtual. Esto quiere decir que si un datacenter contiene 3 Servidores Host vSAN Premier «192» y 3 Servidores Host vSAN Premier «384 RAM», el «Pack» considerado estará formado por los 3 Servidores Host vSAN Premier «192 RAM».*

- *Dos recursos de almacenamiento o datastores. En el caso en el que el Datacenter Virtual incluya diferentes pares de datastores, el par inferior en términos de capacidad será el que se tenga en cuenta en el «Pack» para el Datacenter Virtual. Esto quiere decir que si el datacenter contiene dos datastores de 2 TB y dos datastores de 3 TB, el «Pack» considerado estará formado por dos datastores de 2 TB.*

- *La interfaz vSphere de VMware, llamada vSphere Web Client, es la interfaz de gestión proporcionada por VMware para administrar los recursos ofrecidos al Cliente. Esta interfaz proporcionará acceso lógico a la plataforma que suele estar compuesta por 1 vCenter, 1 Datacenter virtual y 1 Cluster, además de al menos 2 datastores, y la posibilidad de configurar el datastore vSAN y los recursos de red definidos por software.*

«Puntos de Presencia»: Ubicaciones físicas en la red OVHcloud de Servidores CDN conectados a Internet, tal y como se presentan en su forma comercial (Infraestructura CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

«Gama»: Se define como la generación de Hosted Private Cloud añadida a la infraestructura del Cliente.

«Servicio»: Unidad básica para calcular el Compromiso de Nivel de Servicio y las recargas de saldo que puede exigir el Cliente. Esta unidad se establece bajo el mismo vCenter y en el nivel de Datacenter virtual dependiendo de la Gama añadida. Puede ser una mezcla de diferentes Gamas siempre y cuando sea dentro del mismo Datacenter virtual y por tanto del mismo vCenter.

«Recursos de Almacenamiento»: Los recursos de almacenamiento dedicados (normalmente recursos de tipo NAS presentados como datastore) ofrecidos y gestionados en un Hosted Private Cloud Premier del Cliente. Este recurso utiliza espacio en disco en el Hosted Private Cloud Premier para ofrecer capacidad adicional que se puede gestionar con la Interfaz de Usuario de VMware®.

«Interfaz de Virtualización»: Software de terceros proporcionado por OVHcloud que permite que el Cliente gestione su Hosted Private Cloud Premier y le asocie servicios, y en especial que establezca y administre Máquinas Virtuales.



«Máquina Virtual»: *Carga de trabajo virtual (no material) que utiliza recursos del Datacenter Virtual y se instala en la red del Hosted Private Cloud Premier. Cada carga de trabajo virtual se administra independientemente de las demás en el Datacenter Virtual del Cliente.*

«Virtualización»: *Tecnología que permite que múltiples sistemas operativos, cargas de trabajo virtuales o aplicaciones funcionen en el mismo servidor físico.*

«vRack»: *Una o varias VLANs («Virtual Local Area Networks» o Redes de Área Local Virtual) establecidas en la red privada interna de OVHcloud («Backbone») compuestas por recursos (Servidores, Recursos de Almacenamiento, etc.) proporcionados al Cliente por OVHcloud. Los recursos alojados físicamente en datacenters de OVHcloud geográficamente distantes pueden conectarse al vRack. Algunos recursos OVHcloud no son adecuados para el vRack. La información relativa a la compatibilidad de los recursos OVHcloud con el vRack está disponible en el sitio web de OVHcloud.*

CLÁUSULA 1: OBJETO

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto definir las disposiciones y condiciones particulares, incluyendo, pero no limitándose a, las condiciones de uso y financieras aplicables a los servicios Hosted Private Cloud Premier de OVHcloud (en lo sucesivo el/los «Servicio(s)'). Complementan las condiciones generales de Servicio de OVHcloud en vigor. Las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud en caso de contradicción entre ambos documentos.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. Descripción

En el marco del Servicio, OVH (en adelante «OVHcloud») provee al Cliente de un Hosted Private Cloud Premier que consiste en uno o varios Datacenters Virtuales dentro de una red privada y segura.

Los recursos físicos provistos en el marco de este Servicio se reservan exclusivamente para el Cliente.

El Servicio Hosted Private Cloud Premier está destinado a usuarios profesionales y permite que el Cliente utilice su propia red privada y segura.

El Servicio puede tener restricciones (por ejemplo, el número de Máquinas Virtuales que pueden utilizarse en un Hosted Private Cloud Premier, el tráfico, el ancho de banda, etc.). Estas vienen definidas en la documentación o en la especificación disponible en el sitio web de OVHcloud. El Cliente se compromete a cumplir con estas restricciones.

Como parte del Servicio, el Cliente es el administrador de recursos para las direcciones IP. Es responsabilidad del Cliente administrar adecuadamente los recursos para garantizar el correcto funcionamiento del Servicio. El Cliente debe asegurarse de que haya suficientes direcciones IP para asignar o, en su caso, para que el Hipervisor asigne, una dirección IP para cada una de sus Cargas de Trabajo Virtuales. El Cliente es el único responsable del uso de recursos de direcciones IP asignados o alquilados como parte del Servicio.

Cada Hosted Private Cloud Premier tiene su propia red privada y segura.



El ancho de banda de salida del Hosted Private Cloud Premier está limitado a una velocidad de datos máxima.

El Cliente puede visualizar el histórico de uso del ancho de banda del Hosted Private Cloud Premier, así como la velocidad media en la Interfaz de Gestión.

OVHcloud ofrece al Cliente una gama de configuraciones de Pack cuya descripción está disponible en el sitio web de OVHcloud.

La línea de producto de los Servidores Host y la selección del Pack determinan las funcionalidades accesibles en el Datacenter Virtual, así como los niveles de rendimiento.

2.2. Funcionalidades

INTERFAZ DE VIRTUALIZACIÓN

El Servicio se basa en las funcionalidades intrínsecas a los Productos integrados de Terceros del paquete de software de VMware®, socio de OVHcloud, y que permiten la visualización de servidores ("Hipervisores vSphere®»), redes ("NSX®") y almacenamiento ("vSAN®") , de acuerdo con los términos y condiciones particulares en vigor. Todos los Productos de Terceros del paquete de software VMware® (que constituye una Interfaz de Visualización) están alojados en recursos administrados directamente por OVHcloud y externos al Hosted Private Cloud Premier del Cliente.

Cada Interfaz de Virtualización tiene sus propias funcionalidades. El Cliente debe hacer una elección informada de la Interfaz de Visualización y reconoce que las opciones elegidas en el Hypervisor vSphere® no podrán modificarse posteriormente. El Cliente reconoce que no se puede garantizar la total compatibilidad de las funcionalidades y la interoperabilidad entre las Interfaces de Virtualización.

VIRTUAL MACHINE Encryption (VM Encryption)

VM Encryption utiliza una funcionalidad interna en vSphere 6.5 o superior, que se puede utilizar para encriptar los datos de la máquina virtual sobre la marcha utilizando una contraseña de encriptación proporcionada por un componente externo al Hosted Private Cloud Premier (encriptación de caja), con el objetivo de encriptar los datos almacenados en el datastore del Hosted Private Cloud Premier.

El Cliente es responsable de administrar su propia clave de encriptación, OVHcloud se exime de toda responsabilidad en este sentido.

FEDERACIÓN

Esta funcionalidad permite a los usuarios conectar su propio servidor LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) a su Hosted Private Cloud Premier para poder gestionar la autenticación e identificación de sus cuentas. El Cliente es el único responsable de asegurar que su servidor LDAP tenga una conectividad adecuada.

2FA (AUTENTICACIÓN DE DOBLE FACTOR)

La funcionalidad 2FA ofrece un método de autenticación doble al conectarse a las interfaces de gestión. Además del usuario y la contraseña, el Cliente necesita un token de acceso temporal para iniciar sesión. Es responsabilidad del Cliente generar los tokens de acceso.

vRACK

El vRack permite al Cliente conectarse a todos o a parte de los recursos (Servidores Host y Recursos de Almacenamiento) ofrecidos por OVHcloud, incluyendo los recursos ubicados en entornos múltiples y/o en Datacenters de OVHcloud geográficamente distantes. Se utiliza para permitir que las Cargas de Trabajo Virtuales se ejecuten en VLANs dedicados y para permitir que estas VLANs se propaguen a



otras Máquinas Virtuales en otros Hosted Private Cloud Premier ubicados en otros datacenters de OVHcloud, o con otros servicios OVHcloud.

El vRack del Cliente está aislado del resto de componentes del Backbone de OVHcloud de manera lógica.

El Cliente es el único responsable de administrar sus vRack y los Recursos desplegados en él. El Cliente debe determinar la composición del vRack (Recursos conectados) y la configuración lógica (arquitectura de red y subred lógica). El Cliente administrará su vRack directamente a través de la Interfaz de Gestión. El Cliente podrá conectar de forma segura su propia infraestructura y recursos externos al vRack a través del Servicio OVHcloud Connect, por ejemplo.

2.3. Servicios adicionales

Como parte del Servicio Hosted Private Cloud Premier, el Cliente podrá suscribirse a los siguientes servicios adicionales, que tienen sus propias Condiciones Particulares.

- Veeam Backup Managed
- Recuperación ante desastres
- OVHcloud Connect

CLÁUSULA 3: TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

3.1 Elegibilidad

Las suscripciones al Servicio Hosted Private Cloud Premier solo pueden ser adquiridas por profesionales, por lo que no se aplicará la normativa vigente en materia de Defensa de Consumidores y Usuarios. No obstante lo dispuesto en las Condiciones Generales del Servicio, las disposiciones relativas a la cancelación no son aplicables al Servicio.

3.2. Suscripción

El Cliente puede completar el Pack elegido con recursos y Servicios complementarios, ya sea un Servidor Host adicional, Recursos de Almacenamiento, o cualquier otra opción detallada en el anexo a este documento o en el sitio web de OVHcloud.

Para cada Datacenter Virtual, el Cliente puede suscribir recursos adicionales (aumentar los Servidores Host o el espacio de Almacenamiento) para cubrir una necesidad puntual o duradera. El Cliente puede escoger entre una facturación por el mes completo en curso o por las horas de uso de los recursos.

3.3. Condiciones aplicables

Los Servicios Hosted Private Cloud Premier están sujetos a las Condiciones de Servicio en vigor, incluyendo las presentes Condiciones Particulares, las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud y las Condiciones de Productos de Terceros aplicables que estén en vigor. Los Servicios Hosted Private Cloud Premier deben utilizarse de acuerdo a la última versión de las Condiciones de Servicio anteriormente mencionadas.

3.4. Responsabilidad del Cliente

El Cliente es el único responsable del uso de los Servicios, incluyendo la administración de claves utilizadas para gestionar las credenciales y el acceso al Servicio, el uso de APIs, software y herramientas proporcionadas por OVHcloud, la gestión de las suscripciones y de los Datos utilizados en relación con los Servicios. El Cliente debe poseer la competencia y los conocimientos técnicos necesarios y familiarizarse con las características de los Servicios antes de su uso.

El papel de OVHcloud se limita a las operaciones de mantenimiento de la Infraestructura, el suministro de energía y la conexión a la red del Hosted Private Cloud Premier del Cliente.

El Cliente confirma poseer el conjunto de conocimientos técnicos necesarios para administrar correctamente un servicio de Virtualización como el Hosted Private Cloud Premier de OVHcloud.

El Cliente será el único administrador de los Datacenters Virtuales, Servidores Host y Espacios de Almacenamiento que posea.

El Cliente se compromete a hacer un uso responsable del Servicio y especialmente de los recursos de red alquilados. Es su responsabilidad garantizar que tiene recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus Máquinas Virtuales.

3.5. Mantenimiento

Para poder prestar los Servicios, OVHcloud lleva a cabo operaciones de mantenimiento. Las operaciones de mantenimiento programadas se notificarán al Cliente a través de al menos uno de los métodos que se detallan a continuación: por correo electrónico a la dirección proporcionada por el Cliente a su administrador/técnico NIC, por medio de una publicación en el sitio web OVHcloud travaux, o contactando directamente con el Cliente por teléfono o por cualquier medio. En estas comunicaciones se indicará claramente el tipo de mantenimiento que se vaya a realizar.

3.5.1. Tipos de Mantenimiento

Existen tres (3) tipos de operaciones de mantenimiento que puede llevar a cabo OVHcloud.

- a) Cambios de emergencia para casos críticos. Este tipo de mantenimiento incluye actualizaciones, parches y/o modificaciones complejas y críticas de la infraestructura, hardware, firmware, software o cualquier otro componente. Las consecuencias de no llevar a cabo dichas operaciones pueden ser (incluyendo, pero no limitándose a):
 - a. Incumplir las certificaciones de seguridad
 - b. Poner en riesgo la seguridad y estabilidad del sistema
 - c. Exponer fallos críticos
 - d. Pérdida de servicio a una base de clientes mayor

Una vez que OVHcloud tiene conocimiento del problema y tiene claro el impacto, lo pone en conocimiento del Cliente indicándole que se está trabajando en la solución y que en 24 horas recibirá la siguiente información: el proceso que se va a seguir, cuándo y cómo se va a aplicar, las medidas que se van a tomar y el nivel de impacto para el Cliente, que puede ir de un impacto menor en un determinado componente hasta un impacto mayor que provoque la caída de uno o de todos los componentes.

Dada la imposibilidad de predecir cuántos fallos críticos aparecerán en un momento dado durante un mes natural, no existe un límite de tareas de cambio de emergencia que se puedan realizar. Debido a la criticidad de las tareas a realizar, éstas pueden llevarse a cabo en cualquier momento del mes natural. En los casos en los que dependamos del proveedor para proporcionar un parche o una solución, OVHcloud necesitará ampliar este periodo incluyendo el tiempo que necesite el proveedor para proporcionar la solución completa.

- b) Estándar. Estas tareas de mantenimiento no son críticas ni urgentes por naturaleza. Son tareas de criticidad media y pueden aplicarse sólo al cliente o al conjunto de la empresa, pero no compromete la seguridad ni ocasiona una pérdida de cumplimiento. Se comunicarán al Cliente al menos con setenta y dos (72) horas de antelación. Estas tareas pueden o no conllevar una interrupción del servicio pero se le aconseja al Cliente que planifique con antelación para evitar cualquier posible interrupción del servicio. Estas tareas programadas se llevarán a cabo fuera del horario laboral (que suele ser de 9:00 a 17:00). El Comité de Gestión de Cambios debe autorizarlas. Existe una limitación de dos (2) tareas de mantenimiento por mes natural.
- c) Normal. Estas tareas tienen poco o ningún impacto material que resulte en una interrupción del servicio. Tienen un nivel de criticidad que oscila de bajo a alto. Se debe notificar al Cliente con al menos setenta y dos (72) horas de antelación. Estas tareas habrán pasado por el correspondiente proceso de aprobación del comité asesor de cambios. No existe un límite en el volumen de tareas a realizar.

Como parte de la Gestión del ciclo de vida, OVHcloud actualiza la Infraestructura con mantenimientos programados. Durante este proceso se actualizarán los Servidores Host. Si el entorno Private Cloud tiene un tamaño suficiente (con los suficientes recursos de cálculo y almacenamiento de reserva) que permita la automatización para reiniciar de forma segura el Servidor Host, OVHcloud reinicia los Servidores Host para actualizarlos sin interrupción del servicio. Si el entorno no tiene el tamaño suficiente para permitir la automatización para reiniciar de forma segura, es responsabilidad del Cliente reiniciar los Servidores Host en el mes siguiente a la instalación de la actualización. Si el reinicio no se lleva a cabo, la automatización procederá con el reinicio de forma automática al cabo de los 30 días. Este reinicio no podrá poner a los Servidores Host en modo mantenimiento y el reinicio provocará una interrupción del servicio.

OVHcloud proporcionará actualizaciones de vCenter, las opciones de NSX y vROPS. Las actualizaciones que se llevan a cabo son las que publica VMware, de acuerdo con las condiciones de terceros en vigor. Las actualizaciones de vCenter pueden conllevar actualizaciones automáticas del Hipervisor ESXi.

En cuanto a las instalaciones ESXi en recursos dedicados del Cliente (Servidor Host), OVHcloud notificará al Cliente como se ha indicado anteriormente. El Cliente será plenamente responsable y gestionará directamente las actualizaciones menores (parches) de ESXi. En este sentido, OVHcloud recomienda al Cliente comprobar periódicamente si existen actualizaciones disponibles de VMware. Para ello, el Cliente puede utilizar VUM (Virtual Update Manager) de VMware. OVHcloud no se hace responsable de ningún fallo de funcionamiento del Servicio derivado de las actualizaciones del Hypervisor instalado por el Cliente. Así mismo, el Cliente asume toda la responsabilidad en caso de no realizar actualizaciones o mejoras en el Hipervisor.

Si el Cliente rechaza una actualización proporcionada por OVHcloud, no recibirá mejoras o nuevas funcionalidades de la Interfaz de Virtualización. OVHcloud se reserva el derecho de no mantener o mejorar versiones antiguas del Hipervisor. Se puede requerir al Cliente que suba de versión la Interfaz de Virtualización para garantizar el correcto funcionamiento del Servicio. Se entiende por versiones antiguas del Hipervisor aquellas que correspondan a dos versiones anteriores a la más actual proporcionada por OVHcloud.

Además, si la no actualización por parte del Cliente conlleva un riesgo de seguridad (para el Cliente, para OVHcloud y/o para terceros), OVHcloud se reserva el derecho de restringir o suspender el servicio al Cliente. En tal caso, OVHcloud lo notificará al Cliente de forma inmediata.

El Cliente es el único responsable del mantenimiento y la actualización de los sistemas y aplicaciones que instale en las Máquinas Virtuales, que están fuera del alcance de las operaciones de OVHcloud.

El Cliente reconoce que los Servicios Hosted Private Cloud Premier se desarrollan únicamente a discreción de OVHcloud, sus socios y terceros desarrolladores que ofrecen soluciones como parte del Servicio en su propio horario. Se podrá solicitar al Cliente que actualice la versión de la Interfaz de Virtualización para garantizar el correcto funcionamiento del Servicio.

3.6. Límites y restricciones

El Cliente reconoce que, por razones de seguridad, ciertas funciones y protocolos (tales como el IRC o el intercambio de ficheros de P2P) pueden estar sometidos a limitaciones en el marco del Servicio. El uso de proxies y de servicios de anonimato está expresamente desaconsejado en el marco del Servicio. Las restricciones aplicables vienen definidas en la documentación disponible en el sitio web de OVHcloud.

Es responsabilidad del Cliente utilizar el Servicio conforme a las disposiciones de las licencias de las soluciones integradas. OVHcloud se reserva el derecho de realizar comprobaciones para garantizar el cumplimiento de las presentes condiciones de uso por parte del Cliente, y de suspender el Servicio en las condiciones que establece el Contrato, si el Cliente no cumple con los términos y condiciones de uso de los Servicios, el conjunto de leyes y normativas aplicables y/o los derechos de terceros.

Es posible que se requiera un número mínimo de Servidores Host para activar ciertas funcionalidades, según el Pack seleccionado.

3.7 Continuidad del negocio

Se le recuerda al Cliente que, a menos que se estipule lo contrario, el servicio Hosted Private Cloud Premier no incluye un Plan de Continuidad del Negocio («BCP» en inglés) o un Plan de Recuperación ante Desastres («DRP» en inglés). En este sentido, es responsabilidad del Cliente implementar su propio BCP y/o DRP; puede contratar Servicios Hosted Private Cloud Premier en diferentes datacenters, lo que le proporcionará recursos en diferentes entornos de riesgo. Por lo tanto, el Cliente debe tomar las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar la continuidad de su actividad empresarial en caso de un fallo de funcionamiento grave que pueda tener un impacto en la

disponibilidad, integridad o privacidad del Servicio. El Cliente puede hacer uso de la opción DRP, cuyas Condiciones Particulares se adjuntan a este documento.

3.8. Copias de seguridad o Backups.

OVHcloud no tiene la obligación de realizar copias de seguridad de los datos del Cliente alojados en el Hosted Private Cloud Premier. En consecuencia, es responsabilidad del Cliente tomar todas las medidas necesarias para tener una copia de seguridad de sus datos en caso de pérdida o deterioro de los datos almacenados, por cualquier motivo, incluidos los datos que no se mencionen expresamente en las presentes Condiciones. El Cliente puede hacer uso de la opción de backup, cuyas Condiciones Particulares se adjuntan a este documento.

CLÁUSULA 4: MITIGACIÓN (PROTECCIÓN CONTRA LOS ATAQUES DoS (Denegación de Servicio) Y DDoS (Denegación de Servicio Distribuido))

OVHcloud dispone de medidas de protección contra los ciberataques de tipo DoS y DDoS (ataques de denegación de servicio) siempre que estos sean masivos. Esta funcionalidad está destinada a permitir la continuidad del funcionamiento del servicio del Cliente durante todo el ataque.

Esta funcionalidad consiste en comprobar el tráfico entrante destinado al Servicio del Cliente procedente del exterior de la red de OVHcloud. El tráfico calificado como ilegítimo se rechaza antes de llegar a la infraestructura del Cliente, permitiendo así que los usuarios legítimos puedan acceder a la aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ciberataque.

Estas medidas de protección no pueden aplicarse para ciberataques de tipo inyección SQL, fuerza bruta o explotación de fallos de seguridad.

Debido a la gran complejidad del Servicio de protección, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios, por lo que es posible que el ataque no sea detectado por las herramientas disponibles o que estas no permitan mantener el Servicio en funcionamiento.

En función de la naturaleza del ataque y de su complejidad, OVHcloud procederá a distintos niveles de protección del tráfico para proteger su infraestructura y el Servicio del Cliente.

La mitigación no se activa hasta que las herramientas de OVHcloud detectan el ataque. Por lo tanto, hasta que se active la mitigación, el Servicio soporta el ataque de forma frontal, lo que puede causar que el servicio no esté disponible.

La mitigación se activa de forma automática al identificar un ataque, por lo que no se puede desactivar hasta que el ataque haya terminado.

Mientras la mitigación permanezca activa, OVHcloud no puede garantizar que las aplicaciones del Cliente estén accesibles, pero se esforzará por minimizar el impacto del ataque sobre el Servicio del Cliente y sobre la Infraestructura de OVHcloud.

Si, a pesar de haber activado la mitigación, el ciberataque perjudicase la integridad de las infraestructuras de OVHcloud y de sus Clientes, OVHcloud reforzará las medidas de protección, lo que puede provocar un deterioro del Servicio o afectar a su disponibilidad.

Por último, existe la posibilidad de que una parte del tráfico generado por el ciberataque pudiera no ser detectada por los sistemas de OVHcloud y llegar a afectar negativamente al Servicio del Cliente. La

eficacia de las medidas de mitigación también depende de la configuración del Servicio, por lo que corresponde al Cliente verificar que posee las competencias necesarias para garantizar su correcta administración.

Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de garantizar la seguridad de su Servicio, instalar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), actualizar sus sistemas con regularidad, guardar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts y código, etc.).

CLÁUSULA 5: MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL ENVÍO DE SPAM DESDE LA RED DE OVHcloud

OVHcloud aplica una serie de medidas técnicas destinadas a luchar contra el envío de correo fraudulento, así como contra la práctica del spamming desde sus infraestructuras.

Con ese fin, OVHcloud comprueba de forma automática el tráfico enviado desde el Servicio utilizado por el Cliente y destinado al puerto 25 (servidor SMTP). Esta operación consiste en comprobar el tráfico de forma automática.

Los envíos no se filtran ni se interceptan, sino que se verifican con un desfase temporal de unos segundos. Estas operaciones se realizan en paralelo y en ningún caso se hacen de forma frontal entre el servidor y la red de internet.

Asimismo, no se realiza ninguna operación sobre el correo enviado: OVHcloud no etiqueta el correo ni modifica en modo alguno el correo enviado por el Cliente. OVHcloud no almacena ninguna información durante estas operaciones, exceptuando datos estadísticos.

Esta operación tiene lugar con regularidad y de forma completamente automática. No se realiza ninguna intervención humana al verificar el tráfico hacia el puerto 25 (puerto SMTP).

En caso de que se produjesen envíos de correo identificado como spam o fraudulento desde el servidor del Cliente, OVHcloud informará al Cliente por correo electrónico y procederá a bloquear el puerto SMTP de la IP en cuestión.

OVHcloud no conserva ninguna copia del correo enviado desde el puerto SMTP del Servicio, aunque este sea identificado como spam.

El Cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP desde su Interfaz de Gestión.

Si volviera a identificarse algún correo como spam, se volverá a bloquear el puerto SMTP por una duración mayor.

A partir del tercer bloqueo, OVHcloud se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

CLÁUSULA 6: COMPROMISO DEL NIVEL DE SERVICIO

Con el fin de beneficiarse del nivel garantizado descrito anteriormente, el Cliente debe disponer de:

- i. Un mínimo de dos Servidores Host con las mismas especificaciones técnicas (misma CPU y RAM); para la gama vSAN, el mínimo de Servidores Host es tres.
- ii. Tener activada la opción de Alta Disponibilidad («HA») en su Interfaz de Virtualización.

Las operaciones de mantenimiento (definidas en la cláusula 3.5.1.) con un impacto específico quedan excluidas del Compromiso de Nivel de Servicio («SLA»).

El SLA se aplica sobre un nivel de Servicio basado en el Datacenter virtual añadido así como en la Gama escogida. De este modo, si el Cliente tiene un (1) Datacenter virtual con todos los Servidores Host de la misma Gama, se aplica un solo SLA a dicho Datacenter virtual. Sin embargo, si el Cliente tiene diferentes Gamas dentro del mismo vCenter y un Datacenter virtual con diferentes Gamas, el SLA se calcula en base a la Gama afectada. En caso de que haya un componente compartido que se vaya a utilizar en una o más Gamas, tendrá que tratarse como incidente individual, para que el Cliente pueda reclamar varias recargas de saldo siempre y cuando el componente compartido (puerta de enlace SSL, vCenter, etc.) se vea afectado y no esté disponible.

Cuando el Cliente decide migrar de una gama a otra (ya sea una nueva, inferior o superior), la gama escogida determina los Términos y condiciones particulares y el nivel de SLA que se aplican a partir de ese momento.

El índice de disponibilidad mensual del SLA es del 99,9% para todo el Servicio. Si baja del 99,9%, el Cliente tiene derecho al 10% del coste mensual del Servicio. Si es inferior al 99%, el Cliente tiene derecho al 30% del coste mensual del Servicio.

El compromiso de entrega de un host de sustitución es de 43 minutos.

Para solicitar la recarga de saldo en caso de incumplimiento del SLA es necesario crear un tiquet de incidencia. El Cliente deberá solicitar estas recargas de saldo en un plazo de 30 días desde que se produce la incidencia.

Por «**Índice de Disponibilidad Mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión menos el número de minutos de No Disponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión. Para calcular el saldo correspondiente, el tiempo de no disponibilidad se calcula desde el inicio de la incidencia, hasta que el fallo se haya resuelto y OVHcloud haya comunicado la resolución.

Por «**No Disponibilidad**» se entiende:

- Para los Servidores Host (vSAN incluido): La pérdida del acceso a (uno o varios) Servidores Host del Cliente debido a un fallo o a una interrupción del servicio de los Servidores Host. La interrupción del servicio y los fallos que no impidan el acceso a los servidores host no se considerarán como no disponibilidad, incluso en los casos en que se observe una reducción de los niveles de rendimiento de la infraestructura. Si se reinicia un Servidor Host por parte del Cliente o como consecuencia de un mantenimiento programado e informado, el Servidor Host volverá a estar disponible para ser monitorizado treinta (30) minutos después del reinicio.
- Para los Recursos de Almacenamiento (excepto vSAN): La pérdida del acceso a los Recursos de Almacenamiento (incluyendo datastores NFS adicionales), debido a un fallo o una interrupción del servicio de los Recursos de Almacenamiento. El tiempo de inactividad y

- los fallos que no impidan el acceso a los servidores host no se considerarán una no disponibilidad.
- Para la red y la conectividad: La pérdida de acceso a los Servidores Host y/o a los Recursos de Almacenamiento debido a un fallo o a la interrupción del servicio de los equipos de red o de conectividad. La interrupción del servicio y/o los fallos con los equipos de red o de conectividad que no impidan el acceso a los Servidores Host o a los Recursos de Almacenamiento no se considerarán una no disponibilidad, incluso si los niveles de rendimiento se ven reducidos.
 - Para las Interfaces de Virtualización: La imposibilidad de utilizar algunas o todas las funcionalidades de la Interfaz de Virtualización debido a un problema relacionado con la aplicación (excepto los fallos o errores de productos VMware y fallos o problemas de configuración debidos a una falta de mantenimiento y de actualizaciones de la aplicación, cuya responsabilidad recae en el Cliente).

Las recargas de saldo del Servicio por incumplimiento de los SLA corresponden a una cantidad fija por todos los daños o pérdidas resultantes del incumplimiento, por lo que el Cliente renuncia a cualquier otra reclamación y/o acción.

Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos SLA dentro de un mismo Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.

El total de las recargas acumuladas a lo largo de un mes teniendo en cuenta todas las incidencias e incumplimiento de los SLA que tenga que realizar OVHcloud no podrá exceder el 30% del coste mensual del Servicio afectado.

Para que OVHcloud realice las recargas de saldo, el cliente debe estar al corriente del pago de todas sus facturas. El importe correspondiente a las recargas se descontará de la factura del mes siguiente, previa solicitud del Cliente a OVHcloud.

Si se requiere la acción del Cliente para establecer un diagnóstico o resolver una incidencia y éste no está disponible o no colabora con OVHcloud, el tiempo empleado en estas gestiones no se contabilizará como periodo de no disponibilidad, acción o recuperación.

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las recargas de saldo anteriormente citadas cuando el incumplimiento del Compromiso de Nivel de Servicio se deba a (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVHcloud tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, pandemia, fallos o uso inadecuado del equipo o del software bajo la supervisión del Cliente, (ii) incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración para la resolución de la incidencia o para validar un Token solicitado por OVHcloud); (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (configuración de red deficiente, sobrecarga de Recursos de Almacenamiento, uso inapropiado de los sistemas, del software o de cualquier otro elemento utilizado por el Cliente en el marco del Servicio), (iv) mantenimiento planificado, (v) interrupción del Servicio en las condiciones que establece la Cláusula 3 de las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud, o (vi) hack o pirateo informático. En estos casos, y sin perjuicio del punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho de facturar al Cliente, cuando corresponda, la intervención realizada para restablecer la disponibilidad. Dichas acciones serán objeto de un presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

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

CLÁUSULA 7: DURACIÓN, PAGO, RENOVACIÓN Y FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Duración

El Cliente acepta utilizar el Servicio durante todo el periodo de suscripción seleccionado al realizar el pedido.

- Durante el periodo de permanencia, en lo relativo a los recursos sujetos al compromiso, el Cliente:
 - Tiene derecho a mejorar su Hosted Private Cloud Premier con un Hosted Private Cloud Premier de gama superior (lo que significa recursos de RAM y CPU superiores por cada Servidor Host). En tal caso, el Cliente renovará su periodo de suscripción por la misma duración seleccionada inicialmente. Es responsabilidad del Cliente administrar las fechas de renovación de todos sus productos Hosted Private Cloud Premier. El Cliente solo puede solicitar una mejora de versión por periodo de permanencia.
 - No está autorizado a cambiar su Hosted Private Cloud Premier a una gama inferior. Si a pesar de todo, el Cliente decide cambiar de gama a una inferior, los precios del Servicio volverán a ser los precios publicados en el sitio web de OVHcloud.
- Al finalizar este periodo inicial, la suscripción del usuario se renovará de forma automática por periodos consecutivos de igual duración, con el precio con descuento correspondiente al nivel de compromiso elegido, y con las mismas condiciones que el contrato inicial, salvo que el Cliente desactive la opción de renovación automática en la Interfaz de Gestión. En tal caso, el precio se ajustará al precio público sin ningún compromiso de permanencia.

Los precios aplicables y los métodos de pago están disponibles en el sitio web de OVHcloud.

Durante la Contratación, el Cliente selecciona la duración inicial de la suscripción al Servicio («Duración Inicial»). La Duración Inicial comienza el día que se activa el Servicio. Al término de la Duración Inicial, el Servicio se renovará automáticamente por periodos sucesivos de la misma duración («Periodo(s) de Renovación»), salvo que se modifique la duración de renovación o se proceda a la baja del Servicio con arreglo a las condiciones estipuladas más abajo o en los Términos y Condiciones Generales del Servicio en vigor.

La permanencia no se aplica en los siguientes servicios: (i) Servicios Backup (ii) Servicios de Recuperación ante desastres.

Además, el Contrato podrá terminar de acuerdo con las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud.

El Cliente podrá llevar a cabo un cambio en la configuración del Servicio, con la correspondiente facturación. En ese caso, el cambio a una configuración superior se facturará al Cliente en el momento de la solicitud con arreglo a la tarifa aplicable a la nueva configuración, disponible en el sitio web de OVHcloud.

El tiempo de puesta a disposición será establecido por OVHcloud basándose en los datos disponibles de su sistema de información, que darán fe y se podrán hacer valer plenamente frente al Cliente.

7.2 Pago

Al realizar el Pedido, así como en cada renovación del Servicio, se emitirá una factura que se cargará de forma automática en la forma de pago configurada por el Cliente. El Cliente se compromete a configurar una forma de pago válida de entre las formas de pago disponibles.

El Cliente se compromete a disponer siempre de fondos suficientes en su cuenta bancaria y en la forma de pago que utilice para que sus facturas puedan abonarse en los plazos establecidos.

Si OVHcloud no pudiera cargar el importe correspondiente en la forma de pago asociada, se enviará al Cliente un mensaje de correo electrónico invitándole a abonar lo antes posible el importe de la factura pendiente de pago. En su defecto, el Servicio se suspenderá de pleno derecho por OVHcloud por impago.

7.3 Renovación

El Cliente puede modificar la duración de los futuros Periodos de Renovación de sus Servicios a través de su Interfaz de Gestión, con una antelación de al menos 24 horas con respecto a la finalización de la Duración Inicial o del Periodo de Renovación en curso.

Cuando la Duración Inicial no comience el día 1 del mes natural (sino en el transcurso de un mes ya comenzado), el ciclo de renovación del Servicio se ajustará a los meses naturales en la siguiente renovación para que los sucesivos Períodos de Renovación comiencen el día 1 del mes natural. (Por ejemplo: la renovación automática al término de la Duración Inicial de un Servicio contratado inicialmente por un (1) año el 24 de mayo de 2017 implica la prolongación de dicho Servicio desde el 24 de mayo de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019.)

Si el Cliente no desea que un Servicio se renueve al término de su Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Renovación»), deberá desactivar la funcionalidad de pago automático en su Interfaz de Gestión.

Para que sea efectiva y resulte en la baja del Servicio al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso, la desactivación de la funcionalidad de pago automático debe realizarse en las siguientes condiciones:

- a. Con respecto a los Servicios con ciclo de renovación mensual, deberá realizarse a más tardar el día 19 del mes natural antes de las 23 h (hora de Madrid).
- b. Con respecto a los Servicios con ciclo de renovación no mensual (trimestral, semestral, anual, etc.), deberá realizarse a más tardar el día 19 del mes natural anterior a su Fecha de Renovación antes de las 23 h (hora de Madrid). Por ejemplo: para dar de baja, al término de su Duración Inicial, un Servicio contratado en junio de 2018 por una duración de un (1) año, la desactivación del pago automático deberá realizarse antes del 19 de mayo de 2019, a las 23 h (hora de Madrid).

En caso de desactivar el pago automático en las condiciones anteriormente indicadas, el Servicio en cuestión será automáticamente dado de baja y eliminado al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Expiración»), incluyendo el conjunto de Contenidos y datos



almacenados por el Cliente en el marco del Servicio. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de conservar dichos Contenidos y datos antes de la baja del Servicio.

No obstante, el Cliente tendrá la posibilidad de renovar el Servicio en cuestión con una antelación superior a 24 horas con respecto a su Fecha de Expiración, bien reactivando la funcionalidad de pago automático, bien abonando de forma anticipada el siguiente Período de Renovación.

La duración y las condiciones de renovación y de baja de ciertas opciones o funcionalidades que pudieran estar asociadas al Servicio pueden ser distintas de las aplicables al Servicio. Corresponde al Cliente prestar atención a las mismas.

7.4 Finalización del Servicio

En caso de no renovación o finalización del Servicio Hosted Private Cloud Premier, sea cual sea la causa, todas las Cargas de Trabajo Virtuales, los datos y la información contenida se eliminarán automáticamente y de manera irreversible (incluidas las copias de seguridad y los duplicados).

Antes de que el Servicio Hosted Private Cloud expire o antes de finalizar o borrar un Servicio Hosted Private Cloud Premier, el Cliente será responsable de realizar copias de seguridad o transferir los datos a otro sistema.

OVHcloud procede al borrado y destrucción de los discos al finalizar el Servicio conforme a los procedimientos establecidos y documentados:

- La eliminación de los datos en el disco duro o en la matriz se lleva a cabo sobrescribiendo los datos («sanitizar» con sobre-escritura en una pasada).
- La eliminación de datos en el disco SSD o en la matriz se lleva a cabo utilizando el procedimiento de borrado lógico (borrado en bloque de una pasada) o mediante la eliminación de la clave de cifrado (revertir PSID).
- Cuando el dispositivo de almacenamiento se elimina de su bahía, los datos siempre se borran antes. El dispositivo de almacenamiento se destruye en caso de que ocurra un error durante el proceso de eliminación.
- Los dispositivos de almacenamiento se destruyen utilizando máquinas dedicadas en un espacio seguro en cada datacenter.

CLÁUSULA 8: CONDICIONES FINANCIERAS

8.1 Facturación

OVHcloud propone diferentes tipos de tarificación para el mismo producto que están disponibles en el sitio web de OVHcloud. Es responsabilidad del Cliente gestionar y asegurarse de que la tarificación seleccionada cubre sus necesidades. Por ejemplo, la tarificación por horas puede suponer un coste más elevado que la suscripción mensual. Se le facturará al Cliente con arreglo a la oferta suscrita y al uso.

Antes del fin del mes en curso, OVHcloud podrá solicitar al Cliente el abono del importe de su Infraestructura, consumo y/o opciones suscritas durante el mes en curso, si el importe total excede el saldo autorizado por OVHcloud al Cliente. OVHcloud se reserva igualmente el derecho de solicitar al Cliente la entrega de un depósito de garantía que cubra los consumos del Cliente.

Por ejemplo, si un Cliente se suscribe a Private Cloud Premier el día 15 de cualquier mes, entonces se le factura y se le cobra por un prepago de 30 días. Al principio del mes siguiente después de haber suscrito los servicios, y si el Cliente mantiene el mismo producto con las mismas opciones, OVHcloud emite una factura por el periodo restante del mes en curso. Esta factura se envía al Cliente para su abono completo. Tras esta regularización, las siguientes facturas del mismo producto, con las mismas opciones, se emitirán al principio de cada mes natural, durante el periodo escogido en la suscripción del Servicio. Si en un momento dado el Cliente añade algún recurso adicional (un Servidor Host o un Recurso de Almacenamiento) a lo largo del mes, se aplicará el mismo proceso para sincronizar y mantener toda la facturación al principio de cada mes.

8.2. Recursos adicionales

El Cliente puede, previa solicitud, aumentar temporalmente el Espacio de Almacenamiento de su Datacenter Virtual y/o añadir Servidores Host. Estas Infraestructuras adicionales se facturan al Cliente con arreglo a la tarificación aplicable disponible en el sitio web de OVHcloud en el momento de la suscripción y se cargan inmediatamente por domiciliación bancaria.

8.3 Pago por uso

La Infraestructura adicional (Servidor Host, Recursos de Almacenamiento, etc.) o las opciones adicionales también pueden facturarse por horas de uso. En ese caso, OVHcloud facturará, al final del mes en curso, el importe correspondiente a la integridad de los servicios suscritos por el Cliente en el mes en curso y se facturarán por horas. Toda hora comenzada será facturada. La factura se emitirá al final del mes y se cargará inmediatamente por domiciliación bancaria.

8.4 Plazos de pago e impagos

Todos los servicios se facturan mensualmente, con un mes de antelación y se cargan inmediatamente por domiciliación bancaria. Cualquier impago o fallo en el pago a tiempo, incluso un impago parcial, conllevará la interrupción del servicio si el recordatorio de pago enviado por correo electrónico sigue sin resolverse cuatro (4) días después de la notificación. Las consecuencias de un impago no resuelto son:

- 1) El Cliente no podrá añadir servicios
- 2) Siete (7) días después de la interrupción del servicio OVHcloud tiene derecho a (i) suspender definitivamente el servicio y (ii) borrar todos los datos almacenados en la Infraestructura

CLÁUSULA 9: POLÍTICA DEL CICLO DE VIDA

OVHcloud anunciará dentro de los seis (6) meses posteriores al lanzamiento de una nueva generación de Hosted Private Cloud las fechas concretas, para las nuevas y anteriores generaciones del Servicio, de los siguientes términos:

- **Fin de Ventas.** Hace referencia a la fecha en la que se suspenderán las ventas de la generación anterior. Después del Fin de Ventas de una generación concreta de Hosted Private Cloud, el Cliente podrá seguir aumentando y añadiendo Servidores Host individuales adicionales. Los packs de esa generación y de las anteriores ya no estarán disponibles. Se venderán los Packs para la nueva generación Hosted Private Cloud lanzada en el mercado.
- **Fin de Soporte.** Hace referencia a la fecha en la que la generación anterior de Hosted Private Cloud dejará de recibir soporte por parte de OVHcloud, incluyendo los repuestos automáticos debido a las existencias limitadas. La entrega de dichos Host no se garantizará dentro de un plazo específico y el SLA también se limitará al 99%.
- **Fin de Vida.** Hace referencia a la fecha en la que la generación que está terminando su ciclo de vida dejará de estar disponible, no se venderán más host, no se proporcionarán más SLA ni Servicios de Soporte para la generación de Hosted Private Cloud que ha llegado a esta etapa. Los Clientes podrán mantener temporalmente esta generación de hardware hasta el cese definitivo de la gama, con una prórroga máxima de 3 meses a partir de esta fecha. OVHcloud se reserva el derecho de no garantizar una prórroga. Se recomienda encarecidamente pasar a la última generación disponible.

Otros términos relacionados con el ciclo de vida del Hosted Private Cloud son los siguientes:

- **Beta.** Se refiere a la etapa en la que el producto puede o no superar los requisitos para que los Clientes puedan probarlo antes de estar disponible para el público en general. No hay SLA ni soporte oficial durante esta etapa. El uso del producto durante la fase beta nunca podrá tener fines de producción.
- **Disponibilidad General.** Es la fecha en la que el producto está disponible para todo el mercado. Corresponde con la fecha de lanzamiento del producto. En este punto la generación anterior del producto pasa a la fase de Fin de Ventas automáticamente para sus packs.
- **Fin de Marketing.** Se utiliza a criterio exclusivo de OVHcloud. Durante el ciclo de vida de un producto, se realizan esfuerzos de marketing. OVHcloud puede decidir pasar a esta fase en cualquier momento sin tener que informar a los Clientes.
- **Soporte para middleware.** OVHcloud ofrecerá soporte de software de terceros para los que se encuentren en las dos (2) últimas versiones principales. OVHcloud anima a sus Clientes a adquirir la última versión disponible en OVHcloud. El soporte de software de terceros se ofrecerá siempre y cuando el vendedor de dicho software siga proporcionando el producto con una disponibilidad general, mantenga el soporte público y en las mismas condiciones. OVHcloud se reserva el derecho de dejar de ofrecer software de terceros en cualquier momento. OVHcloud informará a sus Clientes de dichos cambios con al menos 3 meses de antelación.

ANEXO 1
REPARTO DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES ENTRE EL CLIENTE Y OVHcloud

	OVHcloud	EL CLIENTE
Mantenimiento		
Private Cloud Infrastructure Hardware	X	
Interfaz de Virtualización	X	X
Software instalado por el Cliente		X
Software proporcionado por OVHcloud	X	
Backup		
Máquina Virtual y Contenido del Cliente		X
Configuración proporcionada por OVHcloud	X	
Mantenimiento de VEEAM Backup	X	
Uso de VEEAM Backup (garantizando el rendimiento y la integridad del backup)		X
Operación del Servicio		
Administración		X
Disponibilidad de la Infraestructura	X	
Reversible		
Recuperación de datos		X
Eliminación de datos al finalizar el servicio	X	
Seguridad		
Infraestructura Hosted Private Cloud	X	
Arquitectura virtual alojada en el Hosted Private Cloud		X
Protección del contenido de las Máquinas Virtuales		X
PCI DSS-SPECIFIC		
Estar incluido en PCI DSS		

ANEXO 2 VEEAM BACKUP MANAGED

Este documento describe y establece los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Veeam Backup Managed ofrecido por OVHcloud como parte del Servicio Hosted Private Cloud (en lo sucesivo denominado «Opción Backup» o «Veeam Backup Managed»). Complementa y forma parte integral de las Condiciones Particulares del Hosted Private Cloud Premier. En caso de contradicción, prevalecerá este anexo.

Descripción: La Opción Backup permite al Cliente realizar una copia de seguridad de sus Máquinas Virtuales en su Hosted Private Cloud Premier, así como de los datos alojados en ellas (en lo sucesivo denominado «Backup»). Esta función de copia de seguridad está integrada en las Interfaces de Gestión y Virtualización. La Opción Backup es un Servicio opcional que no viene incluido por defecto en el coste del Servicio Hosted Private Cloud Premier. Hay que realizar un pedido o una activación específica para este Servicio y conlleva una facturación adicional.

Software: El software que permite al Cliente utilizar la Opción Backup ha sido desarrollado por proveedores terceros («Productos de terceros»). OVHcloud no participa en la creación y desarrollo de estos Productos de Terceros disponibles para el Cliente como parte de la Opción. Por consiguiente, OVHcloud no es responsable de los Productos de Terceros disponibles como parte del Servicio, que pueden incluir errores técnicos, fallos de seguridad, incompatibilidades o inestabilidad, y no ofrece ninguna garantía sobre los Productos de terceros puestos a disposición como parte del Servicio. El Cliente solo puede utilizar los Productos de terceros ofrecidos por OVHcloud en el marco del Servicio de acuerdo con los términos y condiciones de Terceros aplicables en vigor. Esto impide descompilar, acceder a las fuentes, reinstalar en otras infraestructuras y sublicenciar los programas o sistemas de productos de terceros puestos a su disposición. OVHcloud y los proveedores terceros se reservan el derecho de modificar los Productos de terceros en cualquier momento.

Mecanismos de Opción Backup: Las copias de seguridad se realizan utilizando el producto de terceros «Veeam Backup Managed» desde el área de cliente de OVHcloud. El Cliente activará la opción de Veeam Backup Managed en su interfaz de gestión y elegirá entre 3 niveles de ofertas: «Standard, Advanced o Premium». Al seleccionar una de estas ofertas y activarla en el Hosted Private Cloud del Cliente, será la única oferta que estará disponible para realizar una copia de seguridad de todas sus máquinas virtuales. El número de copias de seguridad incrementales, las copias de seguridad completas y las funciones adicionales disponibles dependerán del nivel de servicio seleccionado en la interfaz de Gestión. Las copias de seguridad no se replican por defecto y solo están disponibles en las gamas superiores. Tras cada actualización, se realiza automáticamente una comprobación de la consistencia entre la máquina virtual respaldada y su copia por medio de una aplicación de control. Esta comprobación se limita a la consistencia de la copia de seguridad frente al archivo original y no comprueba la integridad de la copia de seguridad ni de los datos que contiene. En el caso de que se detecte una inconsistencia o un error, el sistema realiza automáticamente una nueva copia de seguridad. En el caso de que se detecte una nueva inconsistencia o error, se refleja en el informe diario de Backup que se envía al Cliente. Esta verificación de consistencia es una obligación de medios (esfuerzos comercialmente razonables), y OVHcloud no se hace responsable en caso de que falle esta comprobación, o se corrompan los datos respaldados o duplicados. Las Opciones de Backup están concebidas para Máquinas Virtuales que no excedan los dos (2) terabytes.

Espacio de almacenamiento: Los recursos de almacenamiento asignados a la Opción Backup son compartidos. Los Recursos de Almacenamiento asignados al Cliente están aislados de forma lógica de los asignados a otros Clientes OVHcloud, y están físicamente separados de la Infraestructura en la que

el Cliente ha establecido su Hosted Private Cloud Premier. El espacio de Almacenamiento utilizado para la Opción Backup se ubica en el mismo datacenter que el Servicio Hosted Private Cloud Premier que está siendo respaldado. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que la ubicación del datacenter cumpla con sus necesidades y requerimientos.

Términos de uso: El Cliente es el único responsable del uso de la Opción Backup y en particular (a) de seleccionar las Máquinas Virtuales de su Hosted Private Cloud que va a respaldar, (b) de comprobar que los Backups se realizan correctamente, (c) de verificar la integridad de los backups por medio de las herramientas que el Cliente considere oportunas, y, (d) en caso de fallo, de llevar a cabo una nueva operación de Backup en caso necesario poniéndose en contacto con el soporte de OVHcloud. OVHcloud no gestiona las operaciones de Backup o de Restauración realizadas como parte del Servicio. Por tanto OVHcloud no se hace responsable en caso de fallo, mal funcionamiento o error en las operaciones de Backup. El Cliente se compromete a informar lo antes posible sobre cualquier mal funcionamiento, error o fallo en la operación de Backup. El Cliente es el único responsable del contenido de los Backups. El Cliente garantiza que posee los derechos necesarios y que cumple con la normativa vigente. OVHcloud no conoce el contenido ni las actividades para las que el Cliente utiliza la solución de Backup y Restauración. La opción Backup puede suspenderse o interrumpirse de acuerdo con los términos de las Condiciones Generales y Particulares aplicables al Servicio Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud está sujeta a una obligación de medios.

Facturación: Se le factura al Cliente en función de (i) el número de Máquinas Virtuales respaldadas, (ii) el tamaño de las Máquinas Virtuales respaldadas y (iii) el servicio Backup escogido.

Finalización del Servicio: En caso de eliminación, reinstalación o cambio de configuración de una Máquina Virtual o Backup, así como en caso de suspensión o no renovación del Servicio Hosted Private Cloud Premier o de la opción Backup, todas las copias de seguridad (incluidos los datos que contienen) se borrarán de forma automática e irreversible. Antes de iniciar estas tareas, y antes de la fecha de expiración de la Opción Backup o de los Servicios Hosted Private Cloud Premier, es responsabilidad del Cliente realizar una copia de seguridad o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos todos los datos que contienen) a otros dispositivos, con el objetivo de protegerse contra cualquier pérdida o alteración.

Compromiso de Nivel de Servicio. El SLA se define como la disponibilidad del Servicio de Veeam Backup Managed proporcionado por OVHcloud para permitir que los Clientes realicen tareas de Backup y estén a disposición de los Clientes. Para ellos se recopilarán una combinación de métricas, tales como, pero no exclusivamente:

- Disponibilidad del servicio Veeam
- Disponibilidad de la infraestructura donde los Servicios Veeam están instalados
- Disponibilidad de la red
- Disponibilidad del almacenamiento

Además, estaremos atentos a los errores en las llamadas a la API, en caso de que las haya, durante más de 120ms. El SLA no se aplica en el contenido de la copia de seguridad ni en el tiempo que tarda en ejecutarse la tarea de Backup.

SLA	Disponibilidad	GTI*	GTR**
Estándar	99.9%	12h	72h
Advanced	99.9%	8h	48h
Premium	99.9%	4h	24h

* : Las tareas de Backup están excluidas

** : Comienza con el Informe de Backup de las tareas de respaldo

GTI, Garantía de Tiempo de intervención. Tiempo máximo que OVHcloud tardará en intervenir en un incidente. Comienza cuando el Cliente lanza una tarea, se produce un error, y termina cuando OVHcloud se pone en contacto con el Cliente con un identificador de Tíquet de Soporte , o cuando el personal del Soporte de OVHcloud responde por primera vez en un tíquet de incidencia abierto por el Cliente.

GTR, Garantía de Tiempo de Restablecimiento. Tiempo máximo que OVHcloud tardará en recuperarse de la incidencia reportada automáticamente por el sistema o por el Cliente, mediante la creación de un tíquet de incidencia. Comienza cuando el Cliente lanza una tarea que resulta en un error y termina cuando la incidencia se resuelve con un estado de «hecho» o «cancelado» (con la conformidad del Cliente).

Condiciones

Las condiciones para que se aplique el SLA son:

- El Cliente tiene el Veeam Backup Server VM alojado y en funcionamiento en la Infraestructura Hosted Private Cloud en OVHcloud.
- Tener esta Máquina Virtual protegida con Alta Disponibilidad en todo momento
- La Máquina Virtual sigue las Buenas Prácticas del Veeam Backup.
- El compromiso SLA no se aplica a Máquinas Virtuales de más de 2TB.
- Si el Cliente intenta hacer una copia de seguridad en una Máquina Virtual de mayor tamaño o si cancela la tarea de Backup, no se aplica el SLA.
- OVHcloud se reserva el derecho de solicitar al Cliente que lance de nuevo una tarea de Backup que haya fallado previamente; si el Cliente no es capaz de cumplir y/o si el Cliente no está disponible para realizar esta solicitud, no se aplicará el SLA.

ANEXO 3

OPCIÓN: «Plan de Recuperación ante desastres»

Este anexo describe y establece las condiciones particulares aplicables a la opción «Plan de Recuperación ante Desastres» que se ofrece como parte del servicio Private Cloud de OVHcloud (en lo sucesivo denominado «DRP»). Esta opción representa uno de los posibles componentes de un "Plan de recuperación ante desastres", que es un proyecto comercial global creado, probado y operado por el Cliente. Este anexo complementa y forma parte integral de las Condiciones Particulares del Hosted Private Cloud Premier. En caso de contradicción, prevalecerá este anexo.

Descripción: La opción "Plan de Recuperación ante Desastres" permite al Cliente cambiar sus Máquinas Virtuales, tanto si están alojadas en las propias instalaciones como si están en Hosted Private Cloud Premier, así como los datos almacenados en ellas, a una infraestructura Hosted Private Cloud Premier diferente. Esta función de cambio está disponible en una interfaz dedicada. Esta opción es un Servicio opcional que no viene incluido por defecto en el coste del Servicio Hosted Private Cloud Premier. Esta opción debe estar sujeta a un pedido o una activación específica, y genera una facturación adicional.

Software: El software que permite al Cliente utilizar esta opción ha sido desarrollado por proveedores terceros («Productos de terceros»). OVHcloud no participa en la creación y desarrollo de estos Productos de Terceros disponibles para el Cliente como parte de la Opción. Por consiguiente, OVHcloud no es responsable de los Productos de Terceros disponibles como parte del Servicio, que pueden incluir errores técnicos, fallos de seguridad, incompatibilidades o inestabilidad, y no ofrece ninguna garantía sobre los Productos de terceros puestos a disposición como parte del Servicio. El Cliente solo puede utilizar los Productos de terceros ofrecidos por OVHcloud en el marco del Servicio de acuerdo con los términos y condiciones de Terceros aplicables en vigor. Esto impide descompilar, acceder a las fuentes, reinstalar en otras infraestructuras y sublicenciar los programas o sistemas de productos de terceros puestos a su disposición. OVHcloud y los proveedores terceros se reservan el derecho de modificar los Productos de terceros en cualquier momento. Como parte de esta opción, OVHcloud proporciona al Cliente las licencias de uso del Producto de Terceros «Zerto» necesarias para el uso del servicio.

Mecanismos de opción: La sincronización y/o copia de las Máquinas Virtuales se realiza con «Zerto», un Producto de Terceros. Al usar la interfaz dedicada del producto de Terceros, el Cliente selecciona las Máquinas virtuales en su Servicio Hosted Private Cloud Premier para sincronizar en su infraestructura de backup Hosted Private Cloud Premier. La copia de seguridad de Hosted Private Cloud Premier debe ubicarse en un datacenter diferente al Hosted Private Cloud Premier principal. Se lleva a cabo una sincronización continua del ancho de banda para cada máquina virtual seleccionada. La replicación de datos es asíncrona, además de ser continua, con un RPO (Recovery Point Objective) presente y disponible para ver en la interfaz dedicada del Producto de terceros. Los datos del cliente se sincronizan a través de la red de fibra óptica de OVHcloud entre los datacenters de OVHcloud donde está presente la solución Hosted Private Cloud Premier. Los datos se transfieren a través de una VPN entre sitios remotos, de modo que toda la transferencia de datos es segura. En caso de emergencia, el Cliente puede cambiar de inmediato al sitio de copia de seguridad de Hosted Private Cloud Premier (el sitio DRP) haciendo clic en "FailOver" en la interfaz del producto de terceros para iniciar su infraestructura de backup.

La gestión del "FailOver" y el cambio al sitio de la copia de seguridad es responsabilidad del Cliente. La opción "VMware DRS" disponible en la interfaz de administración de VMware vSphere debe estar habilitada para poder utilizar esta opción.



Términos de uso: El Cliente es el único responsable del uso de la opción «Recuperación ante Desastres como Servicio» y, en particular (a) de seleccionar las Máquinas Virtuales en su Hosted Private Cloud Premier que se sincronizarán, (b) de configurar sus VPG («Grupos de Protección Virtual», un diseño en el Producto de terceros) y verificar que funcionan correctamente, (c) de verificar que la sincronización se lleva a cabo correctamente, (d) de verificar la integridad de la sincronización utilizando las herramientas que el Cliente considere apropiadas y, en caso de fallo, implementar una nueva operación de sincronización si es necesario contactando al Soporte de OVHcloud. OVHcloud no gestiona las operaciones de Sincronización o failover entre las 2 infraestructuras del Cliente como parte de los Servicios. OVHcloud no se hace responsable en caso de fallo, mal funcionamiento o error en el desempeño de las operaciones de Sincronización o failover. El Cliente se compromete a notificar lo antes posible el mal funcionamiento, error o fallo en el desempeño de la operación de sincronización. El Cliente asegura poseer los derechos necesarios y cumplir con la normativa vigente. OVHcloud no tiene conocimiento del contenido y las actividades para las cuales el Cliente utiliza la solución del Plan de recuperación ante desastres. Esta opción puede suspenderse e interrumpirse de acuerdo con los términos de las Condiciones Generales y Particulares aplicables al Servicio Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud está sujeto a una obligación de medios

Facturación: Se le factura al Cliente con arreglo al número de Máquinas Virtuales protegidas por la Opción «Plan de recuperación ante desastres».

Fin del Servicio: En caso de eliminación, reinstalación o cambio de configuración de una Máquina Virtual, así como en caso de suspensión o no renovación del Servicio Hosted Private Cloud Premier o esta opción, todas las copias de seguridad (incluidos los datos que contienen) se borrarán de forma automática e irreversible. Antes de iniciar estas tareas, y antes de la fecha de expiración de la Opción del «Plan de Recuperación ante Desastres» o de los Servicios Hosted Private Cloud Premier, es responsabilidad del Cliente realizar una copia de seguridad o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos todos los datos que contienen) a otros dispositivos, con el objetivo de protegerse contra cualquier pérdida o alteración.