

ÍNDICE

1.	¿DE QUE SE TRATA?	1
2.	DEFINICIONES.....	1
3.	PRODUCTO DE TERCEROS	2
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	2
5.	PEDIDO Y ENTREGA	3
6.	CONDICIONES DE USO.....	3
7.	COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)	5
8.	DURACIÓN Y FIN DE UN SERVICIO	6
9.	PRECIO Y FACTURACIÓN	7

1. ¿DE QUE SE TRATA?

Estas condiciones particulares establecen los términos de uso y las condiciones financieras aplicables a los servicios del backup agent (en adelante, «**Servicio(s) del Backup Agent**»).

Estas Condiciones particulares completan las Condiciones generales de servicio en vigor, que también son aplicables a los Servicios de Backup Agent.

2. DEFINICIONES

Los términos que empiezan con letra mayúscula en las presentes Condiciones particulares se definen a continuación y en los demás documentos contractuales que constituyen el Contrato entre el Cliente y OVHcloud.

«**Backup Agent**»: el agente de gestión de Veeam que ejecuta las copias de seguridad de los Servicios Vinculados en un Vault de acuerdo con la Política de Backup seleccionada.

«**Política de Backup**»: un conjunto de reglas y configuraciones que definen cómo y cuándo se hacen copias de seguridad de los datos del Cliente, incluyendo, pero no limitado a, la frecuencia de las copias de seguridad, el periodo de retención de la copia de seguridad de los datos y la ubicación de almacenamiento de la copia de seguridad de los datos.

«**Servicios Vinculados**»: los servicios compatibles de OVHcloud contratados por el Cliente a través de pedidos separados y asociados a iniciativa del Cliente al Servicio de Backup Agent.

«**Consola del Proveedor de Servicios Veeam**» o «**VSPC**»: la plataforma de gestión centralizada y mutualizada para servicios de backup y recuperación ante desastres desarrollada por Veeam®. Veeam es una marca registrada de Veeam Software.

3. PRODUCTO DE TERCEROS

El Servicio de Backup Agent incluye un Producto de Terceros desarrollado por Veeam. El Cliente está autorizado a utilizar el Producto de Terceros solo como parte del Servicio de Backup Agent. El Producto de Terceros está sujeto a términos específicos según lo definido en las Condiciones generales del servicio. OVHcloud no participa en la creación y desarrollo de estos Productos de Terceros puestos a disposición del Cliente como parte del Servicio del Backup Agent. Por lo tanto, OVHcloud no es responsable del Producto de Terceros, que puede incluir, sin limitación, errores técnicos, vulnerabilidades o incompatibilidades.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El Servicio de Backup Agent permite al Cliente hacer copia de seguridad del Contenido almacenado en los Servicios Vinculados como archivos (en adelante, denominado el «**Backup**»). Esta función de backup está integrada en el Área de Cliente. El Servicio de Backup Agent no está incluido por defecto en el costo de los Servicios Vinculados. El Servicio de Backup Agent debe ser específicamente solicitado o activado y está sujeto a facturación adicional. El Cliente debe consultar la documentación técnica disponible en el Sitio Web para obtener más información sobre el Servicio de Backup Agent, incluyendo cómo asociar el Servicio de Backup Agent a los Servicios Vinculados y las limitaciones aplicables a dicha asociación. Excepto por el SLA descrito a continuación, OVHcloud solo está sujeto a una obligación de «mejores esfuerzos» (obligación de medios). Por defecto, OVHcloud tiene una política configurada para hacer copia de seguridad de todo el ordenador, según lo definido por Veeam, de los Servicios Vinculados. El Servicio de Backup Agent consiste en un agente de gestión de Veeam (el Backup Agent), el VSPC y un conjunto de Políticas de Backup y Vaults.

El Servicio de Backup Agent incluye:

- Consola de Proveedor de Servicios de Veeam:

OVHcloud despliega tres (3) instancias del VSPC que pueden estar en la misma Región que el Backup Agent. La Región disponible se menciona en el Sitio Web. OVHcloud despliega y gestiona el VSPC como administrador durante la duración del Servicio de Backup Agent. El Cliente solo tiene un acceso restringido a él.

- Backup Agent:

El Backup Agent se refiere a un componente de software, específicamente un agente de gestión de Veeam, que el Cliente instala en los servidores de su(s) Servicio(s) Vinculado(s) para facilitar el proceso de backup y restauración. El Backup Agent recopila y transmite datos para hacer copia de seguridad al Vault, permitiendo la provisión de servicios de backup y restauración para el Backup. OVHcloud proporciona un Backup Agent de preconfigurado, que el Cliente instalará en su(s) Servicio(s) Vinculado(s) seleccionados para recopilar y transmitir datos para hacer copia de seguridad. Por defecto, el Backup Agent está configurado con una Política de Backup que incluye 14 días, lo que significa que el Cliente puede recuperar sus datos de los últimos 14 días naturales consecutivos de Backups. En la medida de lo técnicamente posible, OVHcloud hará esfuerzos comercialmente razonables para realizar backups automáticamente a las 22 PM CET todos los días. La copia de seguridad de los datos se almacena en un Vault seguro, que se basa en el servicio Object Storage de OVHcloud, utilizando el protocolo S3.

- Política de Backup:

Las Políticas de Backup se utilizan para configurar y gestionar el proceso de backup. Una Política de Backup estándar se aplica por defecto cuando el Cliente descarga el Backup Agent para un Servicio Vinculado dado. El Cliente puede elegir otra Política de Backup entre las Políticas de Backup disponibles en el Sitio Web y/o el Área de Cliente de acuerdo con sus requisitos específicos.

- Vault:

Un vault se refiere a un contenedor de almacenamiento seguro (por cifrado) y aislado (por la lista blanca de la IP del Servicio Vinculado) que albergará el Backup (un «**Vault**»). Cada Vault está diseñado para proporcionar un entorno de almacenamiento para el Backup del Cliente, con cifrado e inmutabilidad habilitados por defecto.

Cuando el Cliente activa el Servicio de Backup Agent por primera vez, OVHcloud crea un Vault en una Región diferente, que puede estar en un país diferente, que los Servicios Vinculados, en cumplimiento con la política de geo-redundancia de OVHcloud definida en el Sitio Web. El Cliente se compromete a examinar y aceptar dicha política antes de solicitar cualquier Servicio de Backup Agent.

5. PEDIDO Y ENTREGA

El Cliente solicita o activa el/los Servicio(s) de Backup Agent directamente en línea en el Sitio Web desde el Área de Cliente o desde una interfaz de programación de aplicaciones (API).

En caso de que el uso pueda afectar a la estabilidad de las Infraestructuras o al rendimiento de los Servicios proporcionados a otros clientes de OVHcloud (mediante, por ejemplo, la saturación del espacio disponible en un Datacenter, la saturación del ancho de banda compartido, etc.), OVHcloud se reserva el derecho a consultar al Cliente antes de entregarle dicho Servicio con el fin de acordar una solución alternativa que responda a las necesidades y limitaciones de las Partes.

En caso de que la capacidad de la Infraestructura no sea suficiente (es decir, falta de espacio en disco disponible), OVHcloud se reserva el derecho a limitar temporalmente el uso del Servicio de Backup Agent: el Cliente aún puede acceder a su Backup, pero no puede realizar copias de seguridad de ningún Contenido adicional (el Servicio de Backup Agent únicamente es accesible en modo de solo lectura).

6. CONDICIONES DE USO

6.1 Requisitos

El Cliente deberá informarse sobre los requisitos de hardware y los servicios o elementos necesarios para la utilización del Servicio Backup Agent antes de consumirlo. Estos requisitos se especifican, en su caso, en la documentación disponible en el Sitio Web.

El Servicio de Backup Agent es compatible con Linux y Windows, y solo con ciertos servicios de OVHcloud.

6.2 Obligaciones del Cliente

El Cliente es el único responsable de utilizar el Servicio de Backup Agent, y en particular de (a) seleccionar el/los Servicio(s) Vinculado(s) para hacer copia de seguridad, (b) elegir la Política de Backup adecuada a sus necesidades, (c) verificar regularmente la integridad de las copias de seguridad utilizando herramientas que el Cliente considere apropiadas, y (d) en caso de fallo, implementar una nueva operación de backup cuando sea necesario, contactando con el Soporte de OVHcloud en caso necesario. OVHcloud no gestiona las copias de seguridad ni las operaciones de restauración realizadas como parte de los Servicios de Backup Agent. OVHcloud no puede ser considerado responsable en caso de fallo, mal funcionamiento o error en las operaciones de copia de seguridad debido a la culpa o negligencia del Cliente o de un Tercero. 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 asegura poseer los derechos necesarios y cumplir con la normativa vigente. OVHcloud no conoce el contenido ni las actividades para las que el Cliente utiliza la solución de Backup y restauración. El Servicio de Backup Agent puede ser suspendido e interrumpido de acuerdo con las Condiciones generales de servicio.

6.3. Reparto de tareas y responsabilidades entre el Cliente y OVHcloud

Las responsabilidades y tareas se dividen entre las Partes como se describe a continuación.

La siguiente tabla no pretende cambiar la naturaleza de las obligaciones de las Partes, en particular la posible obligación de resultados u obligaciones de medios de las Partes definidas en estas Condiciones particulares.

	Responsabilidad	
	OVHcloud	El Cliente
Integración y activación del Servicio		
Habilitar el Servicio de Backup Agent		X
Crear cuenta de tenant / cliente VSPC	X	
Instalar y realizar la configuración inicial del Backup Agent		X
Crear Vault	X	
Políticas		
Definir las Políticas de Backup estándar (duración de retención y localización del Vault)	X	
Implementar las políticas de backup definidas en el VSPC	X	
Modificar la política de backup aplicable para un Servicio Vinculado dado		X
Definir la configuración de las copias de seguridad (frecuencia/programación) y su propia política de RPO		X
Actividad del plano de control		
Gestionar alertas e incidentes de infraestructura	X	
Actualizar / Ciclo de vida del Backup Agent	X	
Ejecutar trabajo de Backup		
Ejecutar trabajos de backup programados	X	
Reiniciar trabajos de backup programados que fallaron		X
Monitoreo general de la salud del trabajo de backup en el VSPC (éxitos/fallos)	X	
Verificación regular del correcto rendimiento de los backups		X
Gestionar alertas e incidentes del backup		X
Pruebas de restauración y operaciones de recuperación		
Iniciar solicitud de restauración (archivos/volumen/servidor)		X
Realizar validación funcional después de la restauración		X
Seguridad, cumplimiento, incidentes		
Asegurar la infraestructura (cifrado, endurecimiento, inmutabilidad si está incluido)	X	
Asegurar el cumplimiento normativo (registro, retención legal, auditoría)	X	
Probar la integridad del Backup		X
Probar la restauración del Backup		X
Terminación		
Notificación de terminación / finalización del contrato		X
Exportación de datos / Recuperación de backup (si está incluida)		X
Eliminación segura del Backup restante	X	

7. COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El SLA no se aplica al contenido de la copia de seguridad ni al tiempo que tarda en completarse la tarea de copia de seguridad. Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos SLA, los Créditos no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de Crédito más favorable para el Cliente. Los procedimientos para obtener Créditos (y las limitaciones y exclusiones aplicables) están definidos en las Condiciones generales del servicio. En cualquier caso, los Créditos de Servicio deben ser reclamados abriendo un tíquet. El Cliente debe reclamar estos créditos de servicio a más tardar en un plazo de treinta (30) días después de que tuviera lugar el incidente.

7.1 Consola de Proveedor de Servicios Veeam:

Índice de disponibilidad mensual	Minutos totales de Indisponibilidad dentro de un mes dado	Créditos de Servicio
100% - 99,9%	Menos de 44 minutos	0% del costo mensual del Veeam Service Provider Console afectado
99,9% - 99,8%	De 44 a 87 minutos	10% del costo mensual del Veeam Service Provider Console afectado
99,8% - 99,5%	De 87 a 220 minutos	25% del costo mensual del Veeam Service Provider Console afectado
99,5% - 95%	Más de 220 minutos	50% del costo mensual del Veeam Service Provider Console afectado
Inferior al 95 %	Más de 2191 minutos	100% del costo mensual del Veeam Service Provider Console afectado

A efectos del SLA sobre la disponibilidad del plano de control basado en la Consola de Proveedor de Servicios Veeam, se aplican las siguientes definiciones:

Por «**Índice de disponibilidad mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de Indisponibilidad del mes correspondiente. Todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión y expresado en porcentaje.

«**Indisponibilidad**»: la incapacidad del Cliente de acceder al Veeam Service Provider Console por una razón exclusivamente imputable a OVHcloud, medida por las sondas de OVHcloud o constatada por las Partes.

7.2 Vault (basado en object storage)

Índice de disponibilidad mensual	Número de minutos consecutivos de no disponibilidad	Créditos de Servicio
----------------------------------	-----------------------------------------------------	----------------------

99,999 % - 99,9 %	Menos de 44 minutos	0 % del coste mensual del Vault afectado
99,9 % - 99,8 %	De 44 a 87 minutos	10 % del coste mensual del Vault afectado
99,8 % - 99,5 %	De 87 a 220 minutos	25 % del coste mensual del Vault afectado
99,5 % - 95 %	Más de 220 minutos	50 % del coste mensual del Vault afectado
<95 %	Más de 2191 minutos	100 % del coste mensual del Vault afectado

A efectos del SLA sobre la disponibilidad del Vault, se aplican las siguientes definiciones:

Por «**Índice de disponibilidad mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de Indisponibilidad del mes correspondiente. Todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión y expresado en porcentaje.

Por «**Indisponibilidad**» se entiende el número total de minutos durante los cuales el Vault permanece indisponible durante más de tres (3) minutos consecutivos. OVHcloud detecta la pérdida de conectividad gracias a la implementación de peticiones de monitorización de tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). OVHcloud calcula el tiempo de Indisponibilidad desde la apertura del tíquet de incidencia. Si, debido a determinadas configuraciones realizadas por el Cliente en sus Instancias, OVHcloud no puede realizar las operaciones técnicas de monitorización necesarias para comprobar la disponibilidad de los Servicios, los compromisos de disponibilidad arriba indicados no serán aplicables.

8. DURACIÓN Y FIN DE UN SERVICIO

8.1 Duración

Hay una duración mínima de suscripción de 14 días a partir de la fecha en que el Cliente realiza su primera copia de seguridad con el Servicio de Backup Agent (el «**Periodo de Inmutabilidad**»). Después del Periodo de Inmutabilidad, el Servicio de Backup Agent continúa por un periodo indefinido y está sujeto a terminación dentro de las condiciones definidas en las Condiciones particulares. Cualquier nuevo trabajo lanzado a través del Backup Agent iniciará un nuevo Periodo de Inmutabilidad para el Vault relacionado con este trabajo, incluidas las copias de seguridad automáticas realizadas como parte del Servicio de Backup Agent.

Cada hora (entendida como hora de reloj) iniciada se factura íntegra y deberá abonarse en su totalidad. Por ejemplo, para ilustrar la facturación por hora, si el Servicio de Backup Agent está suscrito de 9:50 a 10:15, se facturará al Cliente por la hora completa, entendiéndose hasta las 10:49. La Copia de Seguridad del Cliente permanecerá disponible durante la duración de la Política de Backup, excepto en los casos que se indican a continuación. Una vez alcanzada la fecha de expiración definida en la Política de Copia de Seguridad, la Copia de Seguridad será eliminada definitivamente.

8.2. Fin del Servicio

Durante del Periodo de Inmutabilidad, el Cliente puede terminar total o parcialmente el Servicio de Backup Agent contactando con el Equipo de Soporte de OVHcloud, siempre que la Copia de Seguridad sea eliminada del Vault. Para finalizar el Servicio de Backup Agent después del período de inmutabilidad, el cliente debe eliminar el servicio del agente de copia de seguridad desde el área de cliente y desde el VSPC.

Para evitar la renovación del Periodo de Inmutabilidad, el Cliente debe desactivar o eliminar el Backup Agent. El Cliente es el único responsable de cualquier operación (como copias de seguridad, transferencias o instantáneas) que considere necesaria para proteger su Copia de Seguridad del riesgo de pérdida antes de que se termine el Servicio de Backup Agent por cualquier motivo, teniendo en cuenta que, el Backup Agent es necesario para decodificar la Copia de Seguridad.

La terminación del/los Servicio(s) Vinculado(s) no terminará el Servicio de Backup Agent, independientemente de la razón de dicha terminación.

OVHcloud se reserva el derecho de terminar el Servicio de Backup Agent en el caso de que no se haya facturado ninguna Copia de Seguridad durante más de seis (6) meses consecutivos, y si no hay crédito y/o vale disponible y válido para este Servicio de Backup Agent en su Cuenta de Cliente. OVHcloud informará con antelación al Cliente de dicha eliminación por correo electrónico.

9. PRECIO Y FACTURACIÓN

El Servicio de Backup Agent se factura mensualmente sobre una base de pago por uso. El importe de la facturación se calcula a plazo vencido, al principio del mes natural siguiente al mes de uso, en función del consumo registrado por OVHcloud. OVHcloud se reserva la posibilidad de facturar al Cliente estos Servicios, antes de la finalización del mes natural en curso, cuando los Servicios de Backup Agent consumidos por el Cliente en el transcurso del mes en cuestión alcancen un importe total significativo. El tiempo de puesta a disposición y las horas consumidas serán constatados por OVHcloud basándose en los datos disponibles en su sistema de información, que darán fe y se podrán hacer valer plenamente frente al Cliente.

El Cliente es facturado de acuerdo con el volumen de almacenamiento utilizado por el Vault y su tiempo de uso. Cada unidad de almacenamiento (Gb) iniciada se facturará en su totalidad, incluso si no se utiliza íntegramente, o si se crea y/o elimina durante una franja horaria (redondeado a la unidad superior).

Una vez que el Cliente ha creado una Copia de Seguridad, el estado aparecerán en el Área de Cliente o en el VSPC. La provisión del Vault termina cuando se eliminan la(s) Copia(s) de Seguridad que alberga y sus elementos asociados. Una Copia de Seguridad y sus elementos asociados que han sido desactivados, pero no eliminados, seguirán utilizando espacio de almacenamiento en el Vault que será facturado.

El pago se realizará en un plazo de tres (3) días a partir de la fecha de facturación.