

CONDICIONES PARTICULARES DE SERVICIO HOSTED PRIVATE CLOUD VMware on OVHcloud

Versión del 13/12/2022

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.

1. DEFINICIONES

Los términos que empiezan con mayúscula en las presentes Condiciones Particulares del Servicio se definen a continuación, así como en el Contrato al que se refieren estas Condiciones Particulares, y en el Glosario de OVHcloud disponible en el sitio web de OVHcloud. Las siguientes definiciones completan las definiciones del Contrato.

«**Espacio de almacenamiento**»: Recurso de almacenamiento dedicado (por lo general, un recurso de tipo NAS presentado como un datastore) proporcionado y gestionado en el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud de un Cliente. Este recurso utiliza el espacio en disco del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud con el fin de proporcionar una capacidad adicional que puede gestionarse con la interfaz de usuario VMware®.

«**Gama**»: Se define como la generación de un Datacenter virtual añadido a la infraestructura del Cliente. A un Datacenter virtual determinado le corresponde una gama.

«**Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud**»: Conjunto del Datacenter o Datacenters virtuales alojados en la infraestructura de OVHcloud. El Cliente gestiona el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud a través de su Interfaz de Gestión y la Interfaz de Virtualización. Los Servidores Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud y los espacios de almacenamiento proporcionados están reservados al Cliente.

«**Infraestructura**»: Es la estructura creada por OVHcloud que permite alojar el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente, que incluye la red, el ancho de banda, los recursos físicos y la virtualización.

«**Interfaz de gestión**»: El espacio «Manager» accesible al Cliente tras la conexión con un ID de cliente y la contraseña correspondiente.

«**Interfaz de Virtualización**»: El programa de terceros proporcionado por OVHcloud que permite al Cliente gestionar su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud y los servicios asociados y, en concreto, crear y gestionar sus Máquinas Virtuales.

«**Máquina Virtual**»: Un servidor no físico que utiliza los recursos del Datacenter Virtual y que está instalado en la red Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Cada Máquina Virtual se gestiona de manera independiente de las demás en el Datacenter Virtual del Cliente.

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

«**Pack**»: Contiene los recursos físicos mínimos necesarios para lanzar un Datacenter Virtual de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Un pack «Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud» está compuesto por un mínimo de:

- La interfaz VMware vSphere, conocida como vSphere Web Client, que es la interfaz de gestión proporcionada por VMware para administrar los recursos proporcionados al Cliente. Esta interfaz facilitará un acceso lógico a la plataforma, compuesta generalmente por: 1 vCenter, 1 Datacenter virtual y 1 Cluster, con al menos 2 datastores y, en una arquitectura que incluye NSX, recursos de software-defined networking.
- Dos datastore. Si el Datacenter Virtual incluye diferentes pares de datastore, el par más bajo en cuanto a capacidad se incluirá en el «Pack» para el Datacenter Virtual. Si el Datacenter Virtual contiene dos datastore de 2 TB y dos datastore de 3 TB, el «Pack» estará formado por los dos recursos de 2 TB.

- Dos Servidores Host idénticos (CPU y RAM para la virtualización) dedicados al cálculo. El Cliente debe asegurarse de que dispone en todo momento de dos Servidores Host idénticos (es decir, que tienen las mismas especificaciones técnicas). Si el Datacenter Virtual incluye pares distintos de Servidores Host, el par más bajo en términos de CPU y RAM se incluirá en el «Pack» para el Datacenter Virtual. Si el Datacenter contiene 2 Servidores Host 48 RAM y 2 Servidores Host 96 RAM, el «Pack» en cuestión estará formado por los 2 Servidores Host 48 RAM.

En una arquitectura vSAN, el apartado anterior es sustituido por el siguiente:

Tres Servidores Host idénticos (CPU y RAM contributivos, almacenamiento proporcionado localmente para la Virtualización) dedicados al cálculo. El Cliente debe asegurarse de que dispone en todo momento de tres Servidores Host idénticos (es decir, que tienen las mismas especificaciones técnicas). Si el Datacenter Virtual incluye un número diferente de Servidores Host, los 3 hosts más bajos en cuanto a CPU, RAM y almacenamiento vSAN se incluirán en el pack para el Datacenter Virtual. Si el Datacenter contiene 3 Servidores Host vSAN Premier 192 y 3 servidores host vSAN Premier 384 RAM, el pack en cuestión estará formado por los 3 servidores host vSAN Premier 192 RAM.

«Point of Presence»: Slots físicos en la red de OVHcloud de los servidores CDN conectados a internet, tal y como se describen en su producto comercial (infraestructura CDN, acelerador GeoCaché, CDN WebStorage).

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

«Servidor host»: Servidor dedicado y desplegado en el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud de un Cliente. Este servidor proporciona una capacidad adicional gracias a su procesador (CPU) y su memoria (RAM) en el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, que puede administrarse con la interfaz de usuario VMware®.

«Service»: Unidad de base para calcular el Service Level Agreement (SLA) y los créditos de servicio que puedan ser reclamados por el Cliente. La unidad se establece a nivel del Datacenter Virtual bajo el mismo vCenter.

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

«vRack»: Una o más redes locales virtuales («VLAN») instaladas en la red privada interna de OVHcloud («Backbone»), formada por recursos (Servidores, Espaciosde almacenamiento, etc.) proporcionados por OVHcloud a un Cliente. Los recursos localizados físicamente en distintos datacenters de OVHcloud alejados geográficamente, pueden conectarse al vRack. Algunos recursos de OVHcloud no están adaptados al vRack. La información sobre la idoneidad de los recursos de OVHcloud para el vRack está disponible en la web de OVHcloud.

2. OBJETO

Las presentes Condiciones Particulares establecen las condiciones específicas, en particular las condiciones de uso y las condiciones financieras aplicables a los servicios de OVHcloud Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (en lo sucesivo, el «Servicio»). Estas Condiciones Particulares completan las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud actualmente en vigor. En caso de discrepancia, las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Información general

En el marco del Servicio, OVHcloud proporciona al Cliente un «Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud» compuesto por uno o varios Datacenters Virtuales dentro de una red privada segura.

Los recursos físicos proporcionados en el marco de este Servicio son dedicados y exclusivos para un único Cliente.

El servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud está destinado a los usuarios profesionales y permite al Cliente utilizar su propia red privada segura.

El Servicio puede tener limitaciones (por ejemplo, número de máquinas virtuales que pueden utilizarse en un Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, tráfico, ancho de banda, etc.). Estas limitaciones aparecen en la documentación o especificaciones disponibles en el sitio web de OVHcloud. El Cliente se compromete a respetarlas.

En el marco del Servicio, el Cliente gestiona los recursos sobre direcciones IP. El Cliente se responsabilizará de su gestión adecuada con el fin de garantizar el buen funcionamiento de su Servicio. Le corresponde disponer de recursos en materia de direcciones IP suficientes para asignar o, en su caso, permitir al hipervisor asignar una dirección IP a cada una de sus Máquinas Virtuales. Por lo tanto, el Cliente es el único responsable del uso de los recursos sobre direcciones IP asignados o alquilados en el marco del Servicio.

Cada Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud dispone de su propia red privada segura.

El ancho de banda saliente del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud está limitado a una tasa de transferencia máxima de datos. El ancho de banda público garantizado depende de la gama del servicio.

Gama comercial	Ancho de banda público garantizado
vSphere	n.a.
vSAN	10 Gbit/s
NSX-T	10 Gbit/s
SDDC	10 Gbit/s

OVHcloud recuerda al Cliente que puede consultar el historial de uso del ancho de banda de su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, así como la velocidad media a través de su Interfaz de Virtualización.

OVHcloud pone a disposición del Cliente diferentes gamas de Datacenter Virtual, cuya descripción está disponible en el sitio web de OVHcloud.

La línea de productos del Servidor Host y la selección de la gama del Datacenter Virtual determinan las funcionalidades accesibles al Datacenter Virtual, así como su rendimiento.

3.2. Funcionalidades

3.2.1. Interfaz de virtualización

El Servicio está basado en funcionalidades inherentes a los Productos de Terceros de la suite de software VMware®, partner de OVHcloud, integrados para permitir la virtualización de servidores («vSphere® Hypervisors»), redes («NSX®»), almacenamiento («vSAN®») y monitorización («vROps®») con arreglo a las condiciones específicas de VMware® actualmente en vigor. Todos los Productos de Terceros de la suite de software VMware® (las Interfaces de Virtualización) están alojados en recursos gestionados directamente por OVHcloud y externos al Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente.

Cada Interfaz de Virtualización tiene sus propias funcionalidades. El Cliente debe asegurarse de que elige con conocimiento suficiente la Interfaz de Virtualización y reconoce que las selecciones de vSphere® Hypervisor no podrán modificarse más adelante. El Cliente también reconoce que no puede garantizarse la plena compatibilidad de las funcionalidades y la interoperabilidad entre las Interfaces de Virtualización.

3.2.2. VM Encryption

VM Encryption utiliza una funcionalidad interna de vSphere 6.5 o superior que permite el cifrado de los datos de las Máquinas Virtuales sobre la marcha, utilizando una clave de cifrado proporcionada por un componente externo al Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (del tipo «servidor de claves») o mediante la funcionalidad nativa de vSphere 7.0 «Native Key Provider», para cifrar los datos almacenados en el datastore del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

El Cliente es responsable de la gestión de sus propias claves de cifrado (incluyendo, sin limitación, la copia de seguridad de las mismas), no siendo OVHcloud responsable en ningún caso a este respecto.

3.2.3. Identity source

La funcionalidad permite a los usuarios conectar su propio servidor LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) a su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud para gestionar la autenticación y la identificación de sus cuentas existentes. El Cliente es el único responsable de garantizar que su servidor LDAP dispone de una conectividad adecuada.

3.2.4. 2FA (doble autenticación)

La funcionalidad 2FA proporciona un método de doble autenticación al conectarse a sus interfaces de gestión. Además de un nombre de usuario y una contraseña, el Cliente necesita un token de acceso temporal para conectarse. El Cliente es responsable de generar los tokens de acceso.

3.2.5. vRack

El vRack permite al Cliente conectar la totalidad o parte de los recursos (Servidores Host y espacios de almacenamiento) proporcionados por OVHcloud, incluyendo los recursos situados en múltiples entornos y/o datacenters de OVHcloud con distancia geográfica. Este método se utiliza para permitir que las funciones virtuales se ejecuten en VLAN dedicadas para permitir que estas VLAN puedan propagarse a otras máquinas virtuales en otros Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud situados en otros datacenters de OVHcloud, o con otros servicios de OVHcloud.

El vRack del Cliente está aislado de los demás componentes del Backbone de OVHcloud de forma lógica.

El Cliente es el responsable único de la administración del vRack y de los recursos desplegados en él. El Cliente debe determinar la composición del vRack (recursos conectados) y su configuración lógica (red lógica y arquitectura de subred). El Cliente administra su vRack directamente a través de su Interfaz de Gestión. Por ejemplo, el Cliente puede conectar con total seguridad su propia infraestructura y recursos externos al vRack a través del Servicio OVHcloud Connect.

3.3. Servicios adicionales

En el marco del Servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, el Cliente podrá contratar los Servicios adicionales que se describen a continuación, que están sujetos a sus propias Condiciones Particulares:

- Veeam Managed Backup;
- Plan de recuperación ante desastres;
- OVHcloud Connect.

4. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

4.1. Elegibilidad

La suscripción al servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud está reservada a profesionales que no están cubiertos por el Derecho de consumo vigente. A pesar de lo dispuesto en las Condiciones Generales del Servicio, las modalidades de anulación no se aplicarán al Servicio.

4.2. Contratación

Además del Pack elegido, el Cliente también puede añadir recursos y Servicios adicionales al Pack, que podrán incluir un Servidor Host adicional, un Espacio de Almacenamiento o las opciones detalladas en el anexo o en el Sitio Web de OVHcloud.

Para cada Datacenter Virtual, el Cliente puede contratar recursos adicionales (aumento del Servidor Host o de los Espacios de Almacenamiento) para dar respuesta a necesidades puntuales o a largo plazo. El Cliente podrá optar por una facturación para el mes en curso completo o únicamente para las horas en que se utilicen dichos recursos.

4.3. Condiciones aplicables

Los Servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud están sujetos a las Condiciones del Servicio vigentes y, en particular, a las presentes Condiciones Particulares, a las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud y a las Condiciones del Producto de Terceros aplicables actualmente en vigor. Los servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud deben utilizarse con arreglo a la última versión de las Condiciones del Servicio indicadas anteriormente.

4.4. Responsabilidad del Cliente

El Cliente es el responsable único del uso del Servicio y, en particular, de la gestión de las claves que permiten gestionar los permisos y los accesos al Servicio, del uso de las API, los programas informáticos y las herramientas puestos a su disposición por OVHcloud, la administración de suscripciones y la gestión de los Datos que utiliza en el marco del Servicio. El Cliente tendrá los conocimientos técnicos y las competencias necesarias y conocerá las características de los Servicios antes de utilizarlos.

OVHcloud se limita a las operaciones de mantenimiento de la Infraestructura y se encarga del suministro de energía y de la conexión a la red del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente.

El Cliente confirma que dispone de todos los conocimientos técnicos necesarios para administrar correctamente un Servicio de virtualización, como el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud de OVHcloud.

El Cliente es el administrador único de los Datacenters Virtuales, de los Servidores Host y de los Espacios de Almacenamiento puestos a su disposición.

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

4.5. Mantenimiento

Con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los Servicios, OVHcloud realiza operaciones de mantenimiento. El Cliente será informado de cualquier operación de mantenimiento planificada, bien por correo electrónico (en la dirección indicada por el Cliente en su ID administración/técnico), mediante su publicación en la página OVHcloud Status del sitio web OVHcloud, contactando directamente con el Cliente por teléfono o por cualquier otro medio. Estas comunicaciones describirán con precisión el tipo de mantenimiento previsto.

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

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

Una vez que OVHcloud tenga conocimiento del problema, con una clara comprensión del impacto y un análisis/validación de nuestros equipos de seguridad, la información pertinente se compartirá con el Cliente, informando que OVHcloud trabaja en una solución. En las horas posteriores a esta primera comunicación, se informará al Cliente del consiguiente proceso, incluyendo cuándo y cómo se aplicará al entorno, las medidas que deberán adoptarse y el nivel de impacto para el Cliente, desde un impacto menor en un componente específico hasta un impacto importante que implique la caída de uno o todos los componentes.

Dada la imposibilidad de predecir cuántas vulnerabilidades críticas se encontrarán en un momento dado durante un mes natural, el número de tareas de cambio de urgencia no es limitado. Debido a la criticidad de las tareas que se deben realizar, estas pueden llevarse a cabo en cualquier momento durante el mes natural. En los casos en que dependamos del proveedor para realizar una corrección, OVHcloud deberá ampliar dicho periodo para completar la corrección y permitir así que el fabricante tenga el plazo de tiempo necesario.

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

En el marco de la gestión del ciclo de vida, OVHcloud actualiza la infraestructura con los servicios de mantenimiento planificados. Durante este proceso, es posible que los Servidores Host se actualicen forzosamente, en caso de ser un requisito para el buen funcionamiento del mantenimiento. Si el entorno Private Cloud está dimensionado (con suficientes recursos de cálculo y almacenamiento) para permitir que la automatización reinicie con total seguridad el Servidor host, OVHcloud reinicia los servidores host para que estén actualizados sin interrupción alguna. Si el entorno no está dimensionado para permitir que la automatización pueda reiniciarse con total seguridad, le corresponde al Cliente reiniciar los Servidores Host en un plazo máximo de un (1) mes desde la instalación de la nueva versión. Si no se ha realizado el reinicio, OVHcloud procederá al reinicio automático al final de los 30 días. Este reinicio no podrá entrar en los Servidores Hosts en modo de mantenimiento y el reinicio provocará un tiempo de interrupción.

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

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

OVHcloud ofrece actualizaciones de los distintos componentes de software que permiten prestar el servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, incluyendo VMware vCenter, VMware NSX, VMware vROps, Veeam Backup Server y Zerto. Las actualizaciones efectuadas serán aquellas publicadas por los distintos editores de software, de acuerdo con las Condiciones de Productos de Terceros actualmente en vigor. Las actualizaciones de los componentes de VMware pueden provocar actualizaciones automáticas del hipervisor ESXi.

No obstante, en caso de cambio sustancial de un componente de software (por ejemplo, el cambio de VMware NSX-V a VMware NSX-T), y/o cuya puesta en producción tendría un impacto en la producción del Cliente, la responsabilidad de la puesta en producción correspondería al Cliente y la actualización podría conllevar una modificación tarifaria del Servicio.

En lo que respecta a las instalaciones ESXi en recursos de cliente dedicados (Servidor Host), OVHcloud informará al Cliente tal y como se indica con anterioridad. El Cliente es totalmente responsable de las actualizaciones menores (correcciones) de ESXi y las administra directamente. En este sentido, OVHcloud anima al Cliente a comprobar regularmente las actualizaciones disponibles en el editor VMware. Para ello, el Cliente puede utilizar el VUM (*Virtual Update Manager*) de VMware. OVHcloud se exime de toda responsabilidad en caso de mal funcionamiento del Servicio debido a las actualizaciones del hipervisor instaladas por el Cliente. Asimismo, el Cliente asume la plena responsabilidad de la no aplicación de las actualizaciones o actualizaciones del hipervisor.

Si el Cliente rechaza una actualización efectuada por OVHcloud, no recibirá las mejoras de la Interfaz de Virtualización ni las nuevas funcionalidades. OVHcloud se reserva el derecho a no mantener o realizar mejoras en las antiguas versiones del hipervisor. Para garantizar el funcionamiento eficaz del Servicio, el Cliente puede verse obligado a pasar a una versión posterior de la Interfaz de Virtualización. Las antiguas versiones del hipervisor se incluyen como dos grandes versiones, detrás de la más actual, tal y como las proporciona OVHcloud.

Además, cuando la no aplicación de una actualización por el Cliente represente un riesgo de seguridad (para el Cliente, OVHcloud y/o terceros), OVHcloud se reserva el derecho a restringir o suspender el servicio al Cliente. En caso de proceder, OVHcloud informará al Cliente sobre la suspensión o restricción inmediatamente.

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

El Cliente reconoce que los Servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud se desarrollan a discreción de OVHcloud, sus partners y editores externos que suministran las soluciones utilizadas en el marco del Servicio según su propio calendario. El Cliente puede verse obligado a pasar a una versión posterior de los Servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud para garantizar el funcionamiento eficaz del Servicio.

4.6. Límites y restricciones

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

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

Tenga en cuenta que algunas funcionalidades pueden requerir un número mínimo de Servidores Host.

4.7. Continuidad del negocio

Se recuerda al Cliente que, salvo que se indique lo contrario, el servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud no incluye un Plan de continuidad del negocio («BCP» del inglés *Business Continuity Plan*) o un Plan de recuperación ante desastres («DRP» del inglés *Disaster Recovery Plan*). En este sentido, el Cliente es responsable de la ejecución de su propio BCP y/o DRP. Puede contratar servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud en distintos Datacenters, lo que le permitirá disponer de recursos en entornos de riesgo diferentes. Así pues, el Cliente debe adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de su actividad en caso de fallo grave que pueda afectar a la disponibilidad y la integridad o la confidencialidad de su Servicio.

El Cliente puede utilizar la opción DRP, cuyas Condiciones Particulares se adjuntan al presente documento.

4.8. Copias de seguridad

OVHcloud no asume ningún compromiso de backup de los datos del Cliente alojados en el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Por lo tanto, es responsabilidad del Cliente adoptar todas las medidas necesarias para guardar una copia de sus datos en caso de pérdida o de daño de los datos compartidos, por cualquier motivo, incluidos los datos no mencionados expresamente en las presentes Condiciones. El Cliente puede utilizar la opción de backup, cuyas Condiciones Particulares se adjuntan al presente documento.

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT (DISPONIBILIDAD GARANTIZADA)

Para poder disfrutar del SLA que se define a continuación, el Cliente debe contratar en un datacenter virtual un servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud:

- a) disponer de un mínimo de dos Servidores Host idénticos con las mismas especificaciones técnicas (es decir, que los componentes idénticos deben ser la CPU y la RAM), siendo el mínimo de tres Servidores Host idénticos para la gama de productos vSAN;
- b) activar la opción de alta disponibilidad (y sus componentes) en su interfaz de virtualización;
- c) tener la capacidad suficiente en el cluster para empezar una máquina virtual;
- d) en el caso de un datacenter virtual vSAN, debe estar disponible el 20 % de la capacidad de almacenamiento del cluster correspondiente.

Las operaciones de mantenimiento (definidas en el artículo 3.5.1) que tengan efectos están excluidas del Service Level Agreement («SLA»).

El SLA se aplica a un nivel de servicio basado en el Datacenter Virtual y la gama añadida. Si un componente compartido se utiliza para una o varias gamas, debe tratarse como un incidente individual, lo que permitirá al Cliente solicitar varios créditos de servicio si y cuando un componente compartido (es decir, la pasarela SSL, el vCenter o cualquier otro componente compartido) se ve afectado y sufre la no disponibilidad.

Cuando el Cliente decida añadir un Datacenter virtual de una gama determinada, la gama de destino determinará las Condiciones Particulares y el nivel del SLA aplicables a este Datacenter virtual.

«Minutos disponibles máximos» es el número total de minutos acumulados para un mes de facturación en un datacenter virtual determinado, durante los cuales se han desplegado las herramientas de gestión Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud en el marco de una suscripción de OVHcloud.

«Tiempo de no disponibilidad» es el número total de minutos acumulados durante un mes de facturación para un Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud en los que el Servicio no ha estado disponible. Salvo que el Cliente haya causado una indisponibilidad o que se haya producido un uso del Servicio que no respete las condiciones del Contrato, un minuto se considerará no disponible si:

- a) Todas las máquinas virtuales de un cluster explotado no tienen ninguna conectividad durante cuatro minutos seguidos.
- b) Ninguna de las máquinas virtuales puede acceder al almacenamiento durante cuatro minutos seguidos.
- c) Ninguna de las máquinas virtuales puede arrancarse durante cuatro minutos seguidos.
- d) El servidor vCenter no tiene conectividad durante cuatro minutos seguidos.
- e) El Gestor NSX no tiene conectividad durante cuatro minutos seguidos.

Si se cumplen varias condiciones al mismo tiempo, el evento con la duración más larga se tendrá en cuenta para determinar el número de minutos no disponibles. Por ejemplo, en T0 el vCenter y el Gestor NSX no están disponibles. En T0 +6 minutos, el Gestor NSX vuelve a estar accesible, en T0 +12 minutos, el vCenter vuelve a estar accesible. El tiempo de no disponibilidad es de 12 minutos.

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

Índice de disponibilidad mensual	Crédito de servicio
Inferior al 99,95 %	10% del precio mensual del servicio afectado
Inferior al 99 %	30% del precio mensual del servicio afectado

El compromiso de entrega del Servidor Host de sustitución es de 43 minutos.

El crédito de servicio debe reclamarse abriendo un tíquet. El Cliente deberá solicitar dichos créditos de servicio a más tardar 30 días después de que se haya producido el incidente.

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. Para calcular las indemnizaciones, los períodos de no disponibilidad se calculan al declarar el incidente ante OVHcloud mediante la apertura de un tíquet en la interfaz o la llamada al soporte, hasta que el fallo se resuelva y OVHcloud comunique la confirmación de la resolución. Se calcula con la siguiente fórmula: $[(\text{Minutos disponibles máximos} - \text{Tiempo de no disponibilidad}) / \text{Minutos disponibles máximos}] * 100$.

Las penalizaciones previstas en caso de incumplimiento del SLA constituyen una indemnización fija del conjunto de perjuicios resultantes de dicho incumplimiento, renunciando a este fin el Cliente a cualquier otra solicitud, reclamación y/o acción.

Si un acontecimiento único provoca el incumplimiento de varios SLA para un mismo Servicio, las indemnizaciones no se suman, sino que se aplicará la compensación más favorable para el Cliente.

El importe mensual total acumulado (incluyendo todos los incidentes y SLA) de indemnizaciones que OVHcloud puede abonar se limita globalmente al 30 % del coste mensual del Servicio afectado.

Se emite un crédito deducible del mes siguiente a la recepción por parte de OVHcloud de la reclamación del Cliente, siempre que todas las facturas emitidas por OVHcloud hayan sido pagadas por el Cliente.

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

No corresponderá indemnización alguna en caso en que el incumplimiento del SLA sea consecuencia de:

- (i) acontecimientos o factores ajenos al control del OVHcloud tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, pandemia, acción de un tercero, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente;
- (ii) incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración para la resolución del Incidente y confirmación del token cuando lo solicite OVHcloud);
- (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como una configuración de red inadecuada, la saturación del Espacio de Almacenamiento, el uso inadecuado de los componentes del sistema, el software u otros utilizados por el Cliente en el marco del Servicio);
- (iv) mantenimiento planificado;
- (v) suspensión producida en las condiciones previstas en la cláusula 3 de las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud; o
- (vi) hackeo o pirateo informático.

En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la Disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

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

6. DURACIÓN, PAGO, RENOVACIÓN Y FIN DEL SERVICIO

6.1. Duración

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio durante toda la duración de suscripción elegida al realizar el pedido.

Durante el período de compromiso, para el recurso contratado, el Cliente:

- está autorizado a actualizar su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud con una referencia Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud superior (es decir, que los recursos de RAM y CPU son más importantes para el Servidor Host). En tal caso, el Cliente renovará su período de suscripción por la misma duración que la inicialmente elegida. El Cliente es responsable de gestionar las fechas de expiración de todos sus Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. La flexibilidad de la actualización se limita a un cambio por período de compromiso.
- No está autorizado a degradar su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Los precios y las formas de pago están disponibles en el sitio web de OVHcloud.

Durante la Contratación, el Cliente selecciona la duración inicial de la suscripción al Servicio («Periodo Inicial»). El periodo inicial comienza el día en que el Servicio está activado. Al finalizar el Periodo inicial, el Servicio se renovará automáticamente por períodos sucesivos de la misma duración («Periodo(s) de renovación»), a menos que el Servicio se renueve con una duración modificada o se dé de baja con arreglo a las condiciones anteriormente descritas o en las Condiciones Generales del Servicio actualmente en vigor.

El compromiso no se aplicará a los siguientes servicios: (i) Servicio de copias de seguridad, (ii) Servicio de plan de recuperación ante desastres (DRP).

Además, el Contrato puede darse de baja con arreglo a las Condiciones Generales del Servicio de OVHcloud.

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

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

6.2. Pago

Al realizar el Pedido, así como durante la renovación del Servicio, se emitirá una factura que se cargará de forma automática utilizando la forma de pago configurada por el Cliente. El Cliente se compromete a proporcionar una forma de pago válida de entre los métodos disponibles.

El Cliente se compromete a disponer siempre de una cantidad suficiente en la cuenta bancaria y la forma de pago que utilice para que sus facturas puedan abonarse en los plazos acordados.

Si OVHcloud no puede recaudar el importe a través de la forma de pago asociada, se enviará un mensaje de correo electrónico al Cliente pidiéndole que abone su factura pendiente lo antes posible. En caso de impago del importe, OVHcloud suspenderá de pleno derecho el Servicio.

6.3. 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 el Periodo Inicial no comience el día 1 de un mes natural (sino en el transcurso de un mes ya empezado), el ciclo de renovación del Servicio se reajustará a los meses naturales en la primera renovación para que los Periodos de Renovación siguientes comiencen el día 1 de un mes natural. (Por ejemplo: para un Servicio contratado inicialmente por un (1) año el 24 de mayo de 2017, la renovación automática al final de su Periodo inicial conlleva la prolongación del 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 Periodo Inicial o del Periodo 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 finalización del Servicio al término del Periodo inicial o del Periodo de renovación en curso, la función de pago automático debe desactivarse en las siguientes condiciones:

- a) Para los Servicios con un ciclo de renovación mensual, antes del 19 del mes natural a las 23:00 (hora de París) a más tardar.
- b) Para los Servicios con un ciclo de renovación no mensual (trimestral, semestral, anual, etc.), antes del día 19 del mes natural anterior a su fecha de renovación, a más tardar, a las 23:00 horas (por ejemplo: para dar de baja un Servicio contratado por un (1) año en junio de 2018, al final de su Periodo Inicial, el pago automático debe cancelarse antes del 19 de mayo de 2019 a las 23:00 hora de París).

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 del Periodo Inicial o del Periodo de Renovación en curso («Fecha de Expiración»), incluyendo el conjunto de Contenidos y datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio. Le corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de que su contenido y sus datos se conservan antes de finalizar el 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 Periodo 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. Es responsabilidad del Cliente ser consciente de ello.

6.4. Fin del Servicio

En caso de no renovación o de baja del servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, por cualquier motivo, todas las funciones virtuales, los datos y la información contenidos se eliminarán de manera automática e irreversible (incluidas las copias de seguridad y los duplicados).

Antes de que expire el servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud o antes de dar de baja o eliminar un servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, el Cliente debe realizar las copias de seguridad y las transferencias de datos necesarias para continuar el almacenamiento.

OVHcloud elimina y destruye los discos al finalizar el Servicio de acuerdo con los procedimientos establecidos y documentados:

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

7. CONDICIONES FINANCIERAS

7.1. Facturación

OVHcloud puede ofrecer distintos tipos de precios para el mismo producto, tal y como se indica en el sitio web de OVHcloud. Le corresponde al Cliente asegurarse de el precio del producto seleccionado se ajuste a sus necesidades. Se especifica que la solución de producto por horas puede ser más cara que la de suscripción mensual. Se facturará al Cliente en función del producto contratado y del uso.

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

Se especifica que si el Cliente contrata Private Cloud Premier el día 15 de un mes dado, se le facturará y se le cargará un prepago de 30 días. Al comienzo del mes natural siguiente, tras la contratación de los servicios, y si el Cliente conserva el mismo producto y exactamente las mismas opciones, OVHcloud emitirá una factura correspondiente al resto del mes en curso. Dicha factura se enviará al Cliente para ser abonada en su totalidad. Una vez realizado el abono, se facturarán todas las facturas del mismo producto, con las mismas opciones, al comienzo de los siguientes meses naturales y mientras el Cliente contrate el Servicio. Si, en un momento dado, el Cliente añade un recurso adicional (Servidor Host, Espacio de Almacenamiento) durante un mes natural, se aplicará el mismo proceso para sincronizar y mantener toda la facturación al principio de los meses naturales.

7.2. Recursos adicionales

El Cliente podrá, previa solicitud, aumentar temporalmente el Espacio de Almacenamiento y/o añadir Servidores Host a su Datacenter Virtual. Estas Infraestructuras adicionales se facturarán al Cliente según las tarifas en vigor disponibles en el sitio web de OVHcloud en el momento de la suscripción y se pagarán inmediatamente de forma automática.

7.3. Pago por consumo

Las Infraestructuras adicionales (Servidor Host, Espacio de Almacenamiento, etc.) o las opciones adicionales también pueden facturarse por horas. En ese caso, OVHcloud facturará, al final del mes en curso, la totalidad de los Servicios contratados por el Cliente para el mes en curso y será objeto de facturación por horas. Cada hora empezada deberá abonarse. La factura se emitirá al final del mes y se abonará de inmediato mediante cargo automático.

7.4. Plazo de pago e impago

Todos los servicios se facturan mensualmente con un mes de antelación y se pagan de inmediato por cargo automático. Todo impago en los plazos previstos, incluido un pago parcial, conllevará una interrupción del servicio. Cuando la notificación por correo electrónico permanezca sin resolver cuatro (4) días tras la notificación, las consecuencias de un impago no abonado son las siguientes:

- 1) el Cliente no podrá añadir Servicios,
- 2) siete (7) días después de la interrupción del servicio, OVHcloud tendrá derecho (i) a interrumpir definitivamente el servicio y (ii) a eliminar todos los datos almacenados en la infraestructura.

8. GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA

Durante toda la suscripción al Servicio, OVHcloud implementa el siguiente ciclo de vida:

- **«Disponibilidad General»:** fecha en la que el Servicio, una nueva versión del Servicio o una nueva gama del Servicio se ponen a disposición del público en todo el mercado (excluyendo la fase de prueba).
- **«Fin de la Comercialización»:** fecha en la que se interrumpe la comercialización del Servicio, de una versión del Servicio o de una gama del Servicio. El Fin de la Comercialización suele producirse de manera general tres (3) años después de la Disponibilidad General. Una vez superada esta fecha, el Cliente no podrá contratar un Servicio nuevo de esa versión o gama del Servicio.

- **«Fin del Crecimiento»:** fecha en la que el crecimiento del Servicio, de una versión del Servicio o de una gama del Servicio que ya no se incluye en el catálogo llega a su fin. El Fin del Crecimiento suele producirse de manera general dos (2) años después del Fin de la Comercialización. Una vez superada esta fecha, el Cliente no podrá contratar recursos ni servicios adicionales de ese Servicio, de esa versión del Servicio ni de esa gama del Servicio.
- **«Fin de la Asistencia»:** fecha en la que el Servicio, una versión del Servicio o una gama del Servicio ya no tienen o reciben asistencia por parte de OVHcloud. El Fin de la Asistencia suele producirse de manera general cinco (5) años después de la Disponibilidad General. El Cliente será informado del Fin de Asistencia con una antelación de treinta (30) días como mínimo. Una vez superada esta fecha, los SLA y los créditos de servicio asociados ya no serán aplicables, ni tampoco se suministrarán las actualizaciones y subidas de versión.
- **«Fin de Vida»:** fecha en la que el Servicio, una versión del Servicio o una gama del Servicio se detienen. El Fin de Vida deberá anunciarse con una antelación de treinta (30) días como mínimo. Una vez superada esta fecha, el Servicio, la versión del Servicio o la gama del Servicio afectados por el Fin de Vida desaparecerán definitivamente. OVHcloud podrá, a su discreción, con carácter excepcional y por una duración limitada, permitir que el Cliente conserve el Servicio, la versión del Servicio o la gama del Servicio en cuestión para permitir que el Cliente realice una migración del Servicio. No obstante, se recomienda encarecidamente pasar a las últimas versiones o gamas disponibles.

Otros términos relacionados con el ciclo de vida del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud incluyen:

- **«Beta»:** Se trata de una etapa en la que el producto puede ponerse a disposición del Cliente para probarlo antes de que esté disponible a nivel general. Durante esta fase no se presta SLA ni soporte oficial. El uso del producto durante la fase beta no debe destinarse nunca a la producción.
- **«Soporte middleware»:** OVHcloud ofrece un soporte de software de Terceros para las dos (2) últimas versiones mayores. OVHcloud anima al Cliente a adoptar la última versión disponible en OVHcloud. El soporte para programas de terceros se ofrece mientras el vendedor de estos programas siga proporcionando el producto con disponibilidad general, manteniendo un soporte público y en las mismas condiciones. OVHcloud se reserva el derecho a interrumpir la oferta de cualquier tercero en cualquier momento. OVHcloud informará al Cliente de este cambio con al menos 3 meses de antelación.

9. SERVICIO EN FASE DE PRUEBA

OVHcloud se reserva el derecho a ofrecer servicios o nuevas funcionalidades en versión de «Prueba» (en lo sucesivo, **«servicio(s) en fase de prueba»**).

La **«fase de Prueba»** se define como toda fase del proceso de desarrollo del Servicio durante la cual el Cliente está autorizado a utilizar un servicio de OVHcloud antes de su comercialización efectiva para contribuir a su mejora y comprobar cualquier fallo de funcionamiento posible. OVHcloud se encargará de identificar un servicio en fase de prueba por cualquier medio. Por ejemplo, cualquier versión de servicio designada en el Sitio Web de OVHcloud como versión Alpha, Beta o Gamma por OVHcloud se considerará servicio en fase de prueba a efectos del presente.

El Cliente podrá ser invitado a compartir sus comentarios y valoraciones regularmente sobre el uso del Servicio en fase de prueba a través de los diferentes canales previamente establecidos y dispuestos por OVHcloud. El Cliente asegura que ha leído y ha sido informado de que el servicio en fase de prueba le es proporcionado por OVHcloud, según el sentido común reservado a esta expresión. Por consiguiente, se compromete a asumir todos los riesgos (como pueden ser la inestabilidad, los fallos de funcionamiento, la no disponibilidad, la pérdida o alteración de los datos, etc.) asociados a esta fase. Los niveles de servicio (SLA) indicados en las presentes Condiciones Particulares no son aplicables a los Servicios en fase de Prueba.

En este sentido, OVHcloud recuerda al Cliente que durante el periodo de prueba no se le aconseja almacenar en el Servicio en fase de Prueba archivos que tengan un carácter vital o esencial para su actividad. El Cliente se compromete a no almacenar datos de carácter personal en el Servicio en fase de Prueba.

OVHcloud no garantiza la comercialización y la continuidad del Servicio después de la fase de prueba. OVHcloud se reserva el derecho a suspender o interrumpir el Servicio en fase de Prueba en cualquier momento y sin indemnización. En caso de que el Cliente utilice los servicios que le son prestados para una actividad que no se ajuste a los términos contractuales estipulados o actividades que no se correspondan con los fines de la prueba efectuada en el marco del Servicio en fase de Prueba, OVHcloud se reserva la posibilidad de restringir, limitar o suspender el Servicio Beta sin previo aviso ni indemnización.

En caso de que no se renueve la fase de prueba, OVHcloud hará lo posible por informar al Cliente con antelación y procederá a la supresión de todos los datos almacenados por el Cliente en el Servicio. Una vez finalizado el Servicio en fase de Prueba, OVHcloud procederá a eliminar todos los datos almacenados por el Cliente en el Servicio.

ANEXO 1
DISTRIBUCIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES ENTRE EL CLIENTE Y OVHCLOUD

	OVHcloud	CLIENTE
Mantenimiento		
Hardware de infraestructura del Private Cloud	X	
Interfaz de Virtualización	X	X
Software instalado por el Cliente		X
Software proporcionado por OVHcloud	X	
Copias de seguridad		
Máquina Virtual y Contenido del Cliente		X
Configuraciones proporcionadas por OVHcloud	X	
Maintenance VEEAM Back-up	X	
Uso de VEEAM Back-up (incluyendo la garantía del rendimiento y la integridad del backup)		X
Funcionamiento del Servicio		
Administración		X
Disponibilidad de la Infraestructura	X	
Reversibilidad		
Recuperación de datos		X
Eliminación de los datos durante la baja	X	
Seguridad		
Infraestructura de Hosted Private Cloud	X	
Arquitectura virtual alojada en Hosted Private Cloud		X
Backup del contenido de las Máquinas Virtuales		X
ESPECÍFICO DEL PCI DSS		
Debe incluirse en el PCI DSS		

ANEXO 2

VEEAM MANAGED BACKUP

Este documento describe y expone los términos y condiciones específicos aplicables al servicio Veeam Managed Backup contratado por OVHcloud en el marco de su servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (en lo sucesivo, «Opción de backup» o «Veeam Managed Backup»). Complementa y forma parte de las Condiciones Particulares del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. En caso de contradicción o incoherencia, prevalecerá el presente Anexo.

1. DESCRIPCIÓN

La Opción de backup permite al Cliente hacer copias de seguridad de las Máquinas Virtuales en su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, así como de los datos almacenados en él (en lo sucesivo, «Backup»). Esta función de Backup está integrada en las Interfaces de Gestión y Virtualización. La Opción de backup es un servicio opcional que no está incluido por defecto en el precio del servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Esta Opción requiere un pedido o una activación específica y producirá una facturación adicional.

2. SOFTWARE

El programa que permite al Cliente utilizar la opción de backup es desarrollado por proveedores externos («Productos de terceros»). OVHcloud no participa en la creación y ni en el desarrollo del Producto de Terceros puesto a disposición del Cliente en el marco del Servicio. Por lo tanto, OVHcloud no es responsable de los Productos de Terceros puestos a disposición en el marco del Servicio, que pueden incluir errores técnicos, vulnerabilidades de seguridad, incompatibilidades o inestabilidad, y no ofrece ninguna garantía sobre los Productos de Terceros puestos a disposición en el marco del Servicio. El Cliente solo está autorizado a utilizar los Productos de Terceros puestos a disposición por OVHcloud en el marco del Servicio con arreglo a las condiciones generales de uso del proveedor externo aplicables y actualmente en vigor. Esto excluye toda posibilidad de descompilar, acceder a las fuentes, reinstalar en otras infraestructuras y transferir licencias de los programas o sistemas de Productos de Terceros puestos a su disposición. OVHcloud y el proveedor externo se reservan el derecho a modificar los Productos de Terceros en cualquier momento.

3. MECANISMOS DE LA OPCIÓN DE BACKUP

Las copias de seguridad se realizan con el Producto de Terceros «Veeam Managed Backup». Desde el área de cliente de OVHcloud, el Cliente activa la opción Veeam Managed Backup en su Interfaz de Gestión y elige entre 3 niveles de producto: Standard, Advanced o Premium. Una vez haya seleccionado y activado uno de estos productos en el Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud del Cliente, este producto será el único disponible para el backup de todas sus máquinas virtuales. El número de backups incrementales, completas y funcionalidades adicionales disponibles depende del nivel de servicio seleccionado en el área de cliente. Las copias de seguridad no se replican por defecto y solo están disponibles en los productos de altas prestaciones. Con cada actualización, se realiza automáticamente un control de coherencia entre la Máquina Virtual guardada y su backup mediante una aplicación de control. Este control solo afecta a la coherencia del archivo de backup con respecto al archivo de origen y no verifica la integridad de la copia de seguridad o los datos contenidos. En caso de que se detecte una incoherencia o un error, el sistema realiza automáticamente una copia de seguridad nueva. En caso de otra incoherencia o error detectado, constarán en el informe diario de backup enviado al Cliente. Este control de coherencia es una obligación de medios y OVHcloud no asume ninguna responsabilidad en caso de fracaso de este control o de corrupción de los datos guardados o duplicados. Las opciones de backup están diseñadas para las Máquinas Virtuales que quiera guardar que no superan los dos (2) terabytes.

4. ESPACIO DE ALMACENAMIENTO

Los recursos de almacenamiento asignados a la opción de backup serán compartidos. Lógicamente, los recursos de almacenamiento asignados al Cliente están aislados de los asignados a otros Clientes de OVHcloud y están físicamente separados de la Infraestructura en la que el Cliente ha creado su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. El espacio de almacenamiento utilizado para la Opción de backup está ubicado en el mismo Datacenter que el servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud que se guarda. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que la ubicación del Datacenter responde a sus necesidades y exigencias.

5. CONDICIONES DE USO

El Cliente es el responsable único del uso de la Opción de backup y, en particular, (a) de la selección de las Máquinas Virtuales de su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud que quiere guardar, (b) de la verificación de la correcta ejecución de los backups, (c) de la verificación de la integridad de las copias de seguridad utilizando las herramientas que el Cliente considere adecuadas, y (d) en caso de fallo, implementar una nueva operación de backup cuando sea necesario contactando con el Soporte de OVHcloud. OVHcloud no gestiona las operaciones de backup o restauración efectuadas en el marco de los Servicios. OVHcloud no se responsabiliza en caso de avería, fallo de funcionamiento o error en las operaciones de backup. El Cliente se compromete a notificar lo antes posible el descubrimiento de un fallo de funcionamiento, un error o una vulnerabilidad en la operación de backup. El Cliente es el responsable único del contenido de los backups. El Cliente garantizará que tiene los derechos necesarios y que se ajusta a la reglamentación vigente. OVHcloud no tiene conocimiento alguno del contenido y las actividades para las que el Cliente utiliza la solución de backup y restauración. La opción de backup puede suspenderse e interrumpirse con arreglo a las Condiciones Generales y Particulares aplicables al Servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVHcloud está sujeta a una obligación de medios.

6. FACTURACIÓN

Se factura al Cliente en función (i) del número de máquinas virtuales con backup, (ii) del tamaño de las Máquinas Virtuales con backup y (iii) del servicio de backup elegido.

7. FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

En caso de eliminación, reinstalación o modificación de la configuración de una máquina virtual o de una copia de seguridad, así como en caso de baja o no renovación de un servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud o de la opción de backup, todas las copias de seguridad (incluidos los datos e información que contienen) se eliminan de forma automática e irreversible. Antes de iniciar dichas tareas, así como antes de la fecha de expiración de la opción de backup o de los Servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, le corresponde al Cliente copiar o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos todos los datos e información que contienen) a otros dispositivos, para evitar cualquier pérdida o alteración de datos.

8. SERVICE LEVEL AGREEMENT (DISPONIBILIDAD GARANTIZADA)

El SLA se define como la disponibilidad del Servicio Veeam Managed Backup proporcionado por OVHcloud con el fin de permitir al Cliente realizar tareas de backup diarias y hacer disponibles estas tareas al Cliente. Para lograrlo, ofreceremos un conjunto de medidas como las siguientes:

- Disponibilidad del Servicio Veeam;
- Disponibilidad de la Infraestructura en la que están instalados los Servicios Veeam;
- Disponibilidad de la red;
- Disponibilidad del almacenamiento.

El SLA no se aplicará al contenido del backup ni al tiempo necesario para la ejecución de la tarea de copia de seguridad.

SLA	Disponibilidad	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12h	72h
Advanced	99,9 %	8h	48h
Premium	99,9 %	4h	24h

*: Se excluyen las tareas de backup.

** : Inicio a partir del Informe de backup para las tareas de copia de seguridad.

«**GTI**» o «**Garantía de tiempo de intervención**»: Tiempo máximo que tardará OVHcloud en intervenir en un incidente. Comienza la declaración del incidente ante OVHcloud mediante la apertura de un tíquet en la interfaz o la llamada al soporte y termina cuando OVHcloud contacta al Cliente con un ID de Tíquet de asistencia, o cuando el personal de asistencia de OVHcloud responde por primera vez a un tíquet de incidente abierto por el Cliente.

«**GTR**» o «**Garantía de tiempo de reparación**»: Tiempo máximo que tardará OVHcloud en resolver el incidente comunicado automáticamente por el sistema o por el Cliente creando un tíquet de incidente. Comienza con la declaración del incidente ante OVHcloud abriendo un tíquet en la interfaz o llamando al soporte y termina cuando el incidente se resuelve con un estado «terminado» o «anulado» (con el consentimiento del Cliente).

Condiciones : El SLA se aplica en las condiciones siguientes:

- La Máquina Virtual del Servidor Veeam Backup del Cliente se aloja y está en funcionamiento en la infraestructura Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud de OVHcloud.
- Esta Máquina Virtual está protegida por una alta disponibilidad en todo momento.
- La máquina virtual sigue las buenas prácticas de Veeam Backup.
- Las máquinas virtuales de más de 2 TB no están sujetas a este SLA.
- Si el Cliente intenta realizar una copia de seguridad de una Máquina Virtual que supera el tamaño autorizado o si la tarea de backup es cancelada por el Cliente, el SLA no se aplicará.
- OVHcloud se reserva el derecho a solicitar al Cliente que reinicie una copia de seguridad que anteriormente ha fallado. Si el Cliente no está en condiciones de cumplir y/o si el Cliente no está disponible para efectuar esta solicitud, el SLA no se aplicará.

ANEXO 3

OPCION DE PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRES

Este anexo describe y expone las condiciones específicas aplicables a la opción «Plan de recuperación ante desastres» propuesta en el marco de los Servicios Private Cloud de OVHcloud (en lo sucesivo, «DRP»). Esta opción representa uno de los posibles componentes de un «Plan de recuperación ante desastres», que representa un proyecto comercial global construido, probado y explotado por el Cliente. Este anexo complementa y forma parte integrante de las Condiciones Particulares del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. En caso de contradicción o incoherencia, prevalecerá el presente Anexo.

1. DESCRIPCIÓN

La opción «Plan de recuperación ante desastres» permite al Cliente transferir sus máquinas virtuales, tanto si están alojadas en sus instalaciones como en un Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, así como los datos almacenados en ellas, a otra infraestructura Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Esta función de transferencia está disponible en una interfaz dedicada. Esta opción es un Servicio opcional que no está incluido por defecto en el precio del servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, ya que debe ser objeto de un pedido o de una activación específica y da lugar a una facturación adicional.

2. SOFTWARE

El programa que permite al Cliente utilizar esta opción es desarrollado por proveedores de terceros («Productos de Terceros»). OVHcloud no participa en la creación y ni en el desarrollo del Producto de Terceros puesto a disposición del Cliente en el marco del Servicio. Por lo tanto, OVHcloud no es responsable de los Productos de Terceros puestos a disposición en el marco del Servicio, que pueden incluir errores técnicos, vulnerabilidades de seguridad, incompatibilidades o inestabilidad, y no ofrece ninguna garantía sobre los Productos de Terceros puestos a disposición en el marco del Servicio. El Cliente solo está autorizado a utilizar los Productos de Terceros puestos a disposición por OVHcloud en el marco del Servicio con arreglo a las condiciones generales de uso del proveedor externo aplicables y actualmente en vigor. Esto excluye toda posibilidad de descompilar, acceder a las fuentes, reinstalar en otras infraestructuras y transferir licencias de los programas o sistemas de Productos de Terceros puestos a su disposición. OVHcloud y el proveedor externo se reservan el derecho a modificar los Productos de Terceros en cualquier momento. Como parte de esta opción, OVHcloud ofrece al Cliente las licencias de uso del producto de Terceros «Zerto» necesarias para el uso del servicio.

3. MECANISMOS DE LA OPCIÓN

La sincronización y/o copia de las Máquinas Virtuales se realiza por medio del Producto de Terceros «Zerto». Utilizando la interfaz dedicada del producto de terceros, el Cliente selecciona las máquinas virtuales de su servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud para sincronizarlas en su infraestructura de backup Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. El backup del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud debe estar en un datacenter diferente al del Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud principal. Para cada Máquina Virtual seleccionada, se realiza una sincronización continua de ancho de banda. La replicación de los datos es asíncrona, además de ser continua, con un RPO (*Recovery Point Objective*) presente y disponible para consulta 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 en la que está presente la solución Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Los datos se transfieren a través de una VPN entre sitios remotos para que toda transferencia de datos sea segura. En caso de urgencia, el Cliente podrá acceder de inmediato al servicio de backup Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (el sitio web DRP) haciendo clic en «Migración» en la interfaz del producto de terceros para iniciar su infraestructura de backup.

La gestión de la migración y el cambio al sitio del backup son responsabilidad del Cliente.

Para poder utilizar esta opción, debe estar activada la opción «VMware DRS» disponible en la interfaz de gestión VMware vSphere.

4. CONDICIONES DE USO

El Cliente es el único responsable del uso de la opción «Plan de recuperación ante desastres» y, en particular, (a) de la selección de las máquinas virtuales de su Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud a sincronizar, (b) de la configuración de sus VPG («Grupos de protección virtual», un diseño en el producto de terceros) y de la verificación de su buen funcionamiento, (c) la comprobación del buen funcionamiento de la sincronización, (d) la verificación de la integridad de la sincronización utilizando las herramientas que el Cliente considere adecuadas, y, en caso de fallo, la ejecución de una nueva operación de sincronización si es necesario contactando con el Soporte de OVHcloud. OVHcloud no gestiona las operaciones de sincronización o de migración entre las 2 infraestructuras del Cliente en el marco de los Servicios. OVHcloud no puede ser considerada responsable en caso de avería, fallo de funcionamiento o error en la realización de las operaciones de Sincronización o de migración. El Cliente se compromete a notificar lo antes posible el descubrimiento de un fallo de funcionamiento, un error o una vulnerabilidad en la ejecución de la operación de sincronización. El Cliente garantizará que tiene los derechos necesarios y que se ajusta a la reglamentación vigente. OVHcloud no tiene conocimiento alguno del contenido y las actividades para las que el Cliente utiliza la solución de Plan de recuperación ante desastres. Esta opción puede suspenderse e interrumpirse de conformidad con las Condiciones Generales y Particulares aplicables al Servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVHcloud está sujeta a una obligación de medios.

5. FACTURACIÓN

Se factura al Cliente en función del número de Máquinas Virtuales protegidas por la opción «Plan de recuperación ante desastres».

6. FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

En caso de eliminación, reinstalación o modificación de la configuración de una Máquina Virtual, así como en caso de baja o no renovación de un servicio Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud o de esta opción, toda sincronización (incluidos los datos e información que contiene) se elimina de forma automática e irreversible. Antes de realizar dichas operaciones, así como antes de la fecha de expiración de la opción «Plan de recuperación ante desastres» o de los Servicios Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, le corresponde al Cliente copiar o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos todos los datos e información que contienen) a otros dispositivos, para evitar cualquier pérdida o alteración de datos.