

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.*

«Managed Bare Metal Essentials» o «Essentials»: *Todos los Centros de Datos Virtuales alojados en la infraestructura de OVHcloud. El Cliente administra Essentials a través de su Interfaz de Administración y la Interfaz de Virtualización. Los Servidores «Host» y los Recursos de Almacenamiento proporcionados al Cliente como parte del Servicio de Essentials están reservados para el Cliente.*

«Servidor Host»: *Servidor dedicado desplegado en un los Essentials del Cliente. Este servidor proporciona capacidad adicional a través de su procesador (CPU) y memoria (RAM) en los Essentials que pueden administrarse mediante la Interfaz de Usuario de VMware®.*

«Infraestructura»: *Estructura establecida por OVHcloud para albergar los Essentials del Cliente incluyendo, en especial, 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 requeridos para operar un «Centro de Datos Virtual» de Essentials:*

- El paquete «Essentials» está formado por un mínimo de:
 - Dos Servidores «Host» idénticos (aportando CPU y RAM para la Virtualización) dedicados a la computación; el Cliente debe asegurarse de tener en todo momento dos Servidores «Host» idénticos (es decir, 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. En aras de la claridad, en caso de que el Centro de Datos Virtual contenga 2 Servidores «Host» Essentials de «32 GB de RAM» y 2 Servidores «Host» Essentials de «64 GB de RAM», los 2 Servidores «Host» Essentials de «32 GB de RAM» se considerarán parte del «Paquete».
 - 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. En aras de la claridad, si el Centro de Datos Virtual contiene dos recursos de almacenamiento de datos de

2 TB y dos recursos de almacenamiento de datos de 3 TB, los dos (2) recursos de almacenamiento de datos de 2 TB se considerarán parte del «Paquete».

- 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.

«Puntos de Presencia»: Ubicaciones físicas en la red de OVHcloud de servidores CDN conectados a Internet, tal como se presenta en su oferta comercial (infraestructura de CDN, Geocache Accelerator, CDN Web Storage).

«Gama»: Esto se define como la generación de Essentials 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. La unidad se establece bajo el mismo vCenter y al nivel del Centro de Datos Virtual y dependiendo de la Gama añadida. Esto puede ser una mezcla de diferentes Gammas siempre y cuando sea dentro del mismo Centro de Datos Virtual y, por lo tanto, el mismo vCenter.

«Recursos de Almacenamiento»: Recurso de almacenamiento dedicado (por regla general, un recurso de tipo NAS presentado como un almacén de datos) proporcionado y administrado en un Essentials del Cliente. Este recurso utiliza el espacio en disco en los Essentials para proporcionar capacidad adicional que puede administrarse mediante la Interfaz de Usuario de VMware®.

«Interfaz de Virtualización»: Programa de terceros proporcionado por OVHcloud que permite al Cliente administrar sus Essentials y servicios asociados, y, en especial, establecer y administrar sus Máquinas Virtuales.

«Máquina Virtual»: Una carga de trabajo no física que utiliza los recursos del Centro de Datos Virtual y se instala en la red de Essentials. 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

Estas Condiciones Específicas establecen los términos y condiciones específicos, incluidos, pero sin limitarse a, los términos de uso y las condiciones financieras aplicables a los servicios Essentials de OVHcloud (en lo sucesivo, los «Servicios»). 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, OVHcloud proporciona al Cliente Essentials que consisten en uno o más Centros de Datos Virtuales dentro de una red privada segura.

Los recursos físicos proporcionados en el marco del Servicio están reservados exclusivamente para el Cliente.

El Servicio está destinado a usuarios profesionales y permite al Cliente utilizar su propia red privada segura.

El Servicio puede venir con restricciones (por ejemplo, el número de Máquinas Virtuales que pueden utilizarse en el paquete Essentials, tráfico, 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 Essentials tiene su propia red privada segura.

El ancho de banda de salida de Essentials está limitado a una velocidad máxima de datos.

El Cliente puede ver su historial de uso de ancho de banda de Essentials, así como la velocidad media, a través de la Interfaz de Administración.

OVHcloud proporciona al Cliente una serie de configuraciones de Paquetes, cuyas descripciones están disponibles en línea 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 funcionalidades intrínsecas a los Productos integrados de Terceros del paquete de programas del socio de OVHcloud (VMware) y permiten la visualización de servidores («hipervisores vSphere®») y vROps, de conformidad con los términos y condiciones específicos aplicables y vigentes de VMware®. Todos los Productos de Terceros del paquete de programas de VMware® (que constituye una Interfaz de Visualización) se alojan en recursos gestionados directamente por OVHcloud y externos a los Essentials 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 puede garantizarse la plena compatibilidad de las funcionalidades y la interoperabilidad entre las Interfaces de Virtualización.

VIRTUAL MACHINE Encryption (VM Encryption)

La Encriptación VM utiliza una funcionalidad interna en vSphere 6.5 o posterior, que puede utilizarse para encriptar datos de la VM sobre la marcha usando una clave de encriptación proporcionada por un componente externo a Essentials (encriptación de caja), con el objetivo de encriptar los datos almacenados en el almacén de datos de Essentials.

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 (protocolo ligero de acceso a directorios) a sus Essentials para gestionar la autenticación e identificación en sus cuentas existentes. 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 se ejecuten Cargas de Trabajo Virtuales en VLAN dedicadas y permitir que estas VLAN se propaguen a otras Máquinas Virtuales en otros Essentials ubicados en otros Centros de Datos de OVHcloud o con otros servicios de 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, el Cliente puede suscribirse a los siguientes Servicios adicionales, que están sujetos a sus respectivas Condiciones Específicas.

- Veeam Backup Managed
- Recuperación ante desastres
- OVHcloud Connect

CLÁUSULA 3: TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

3.1 Elegibilidad

Las suscripciones al Servicio Essentials están disponibles solo para profesionales, quienes no estarán cubiertos por la legislación aplicable en materia de consumo. 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 Essentials están sujetos a las Condiciones de Servicio vigentes, incluyendo estas Condiciones Específicas, las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud y cualesquiera Condiciones de Producto de Terceros aplicables actualmente en vigor. Los Servicios Essentials deben utilizarse de conformidad con la última versión de las Condiciones de Servicio mencionadas anteriormente.

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 y a la responsabilidad por el suministro de energía y la conexión de la red a los Essentials del Cliente.

El Cliente confirma que tiene la gama de conocimientos técnicos necesarios para administrar correctamente un servicio de Virtualización como el Essentials 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. Cualquier operación de mantenimiento prevista se le notificará al Cliente al menos a través de uno de los métodos que se detallan a continuación: por correo electrónico a la dirección indicada por el Cliente por su administrador/técnico de NIC, publicándose en el sitio web de trabajos de OVHcloud, poniéndose directamente en contacto con el Cliente por teléfono o por cualquier otro 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. riesgo para la seguridad y la estabilidad del sistema
 - c. exposición de vulnerabilidades críticas
 - d. pérdida de servicio a una base de Clientes más amplia.

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 planificadas tendrán lugar fuera de las horas de trabajo regulares (normalmente de 9:00 a 17:00, hora central europea). 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 de la Nube Privada tiene el tamaño (con suficientes Recursos de computación y Almacenamiento de reserva) para permitir que la automatización reinicie el Servidor «Host» de manera segura, OVHcloud reiniciará los Servidores «Host» para que estén actualizados sin ningún tiempo de inactividad. 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 a vCenter 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 Hipervisor 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 en la Interfaz de Virtualización o nuevas funcionalidades. OVHcloud se reserva el derecho de no mantener o mejorar versiones antiguas del Hipervisor. Es posible que se le pida al Cliente que pase a una versión posterior de la Interfaz de Virtualización para garantizar un funcionamiento eficaz de los Servicios. 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. Se informará al Cliente por correo y/o por su representante de cuenta, en caso de que se le asigne uno. El contenido de la notificación tendrá el plazo límite en el que debe aplicarse la actualización.

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 Essentials se desarrollan únicamente a discreción de OVHcloud, de sus socios y de editores terceros que proporcionan soluciones utilizadas como parte del Servicio en su propio ritmo. Es posible que se le pida al Cliente que pase a una versión posterior de los Servicios de Essentials para garantizar un funcionamiento eficaz de los Servicios.

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 recuerda a los Clientes que, a menos que se estipule lo contrario, el servicio Essentials no incluye un Plan de Continuidad del Negocio («BCP» por sus siglas en inglés) ni un Plan de Recuperación de Desastres («DRP»). Como tal, el Cliente es responsable de implementar su propio BCP y/o DRP; puede

pedir Servicios Essentials en diferentes centros de datos, los cuales proveerán 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 se compromete a hacer una copia de seguridad de los datos del Cliente alojados en los Essentials. 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: COMPROMISO DEL NIVEL DE SERVICIO

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

- i. tener un mínimo de dos Servidores «Host» idénticos con la misma especificación técnica (es decir, los componentes idénticos deben ser CPU y RAM);
- 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 a un nivel de servicio basado en el Centro de Datos Virtual y la Gama añadida. Para esto, si el Cliente tiene un (1) Centro de Datos Virtual con todos los Servidores «Host» de la misma Gama, entonces se aplicará un SLA individual a dicho Centro de Datos 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.

Si el Cliente decide migrar de su Gama actual a otra diferente —independientemente de si la nueva Gama es superior o inferior—, entonces la nueva Gama determina qué Términos y Condiciones específicos y qué nivel de SLA se aplican de ahí en adelante.

La tasa de disponibilidad mensual del SLA se determina en un 99,7 % para todo el Servicio. Si la tasa de disponibilidad mensual cae por debajo del 99,7 %, el Cliente tendrá derecho al 10 % del coste mensual del Servicio afectado. Si cae por debajo del 99 %, el Cliente tendrá derecho al 30 % del coste mensual del Servicio afectado.

El compromiso de entrega de un «host» de reemplazo es de ciento treinta y un (131) minutos.

Solo se pueden reclamar créditos de servicio abriendo un tique de solicitud. 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.

La «**tasa de disponibilidad mensual**» hace referencia aquí al número total de minutos del mes en cuestión, menos el número de minutos de Indisponibilidad en el mes en cuestión, dividido por el número total de minutos del mes en cuestión. Para calcular el crédito de servicio, los períodos de Indisponibilidad se calculan desde el comienzo del incidente, hasta que se resuelve el fallo y OVHcloud comunica la confirmación de la resolución.

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

- Para los Servidores «Host»: 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. El tiempo de inactividad y los fallos que no impidan el acceso a los Servidores «Host» no se considerarán Indisponibilidad, incluso cuando se observe una reducción de los niveles de rendimiento en 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 Recursos de Almacenamiento: 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 Indisponibilidad.
- 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. El tiempo de inactividad y/o los fallos del equipo de red o de conectividad que no impidan el acceso a los Servidores «Host» o a los Recursos de Almacenamiento no se considerarán Indisponibilidad, incluso cuando exista una reducción notable de los niveles de rendimiento.
- Para las Interfaces de Virtualización: No es posible usar algunas o todas las funcionalidades de la Interfaz de Virtualización debido a un problema relacionado con la aplicación (excluyendo fallos o errores en los productos de VMware y problemas de configuración o fallos relacionados con un mantenimiento deficiente o actualizaciones de la aplicación, que seguirán siendo responsabilidad del 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.

Los créditos de servicio se emitirán si el Cliente ha pagado todas sus facturas vencidas y se deducirán de la factura del mes siguiente a la recepción por parte de OVHcloud de la reclamación del Cliente, siempre y cuando el Cliente haya pagado todas las facturas anteriores y vencidas.

Cuando se requiera una acción por parte del Cliente para establecer un diagnóstico o resolver un incidente, y cuando el Cliente no esté disponible o no coopere con OVHcloud, el período de tiempo correspondiente no se contará como un período de Indisponibilidad, acción o restauración.

El crédito de servicio no se deberá cuando los incumplimientos del SLA sean el resultado de (i) eventos o factores que escapan al control de OVHcloud, incluyendo, pero sin limitarse a, casos de fuerza mayor, acciones de terceros, pandemia, fallos o uso inapropiado de equipos o programas bajo la supervisión del Cliente, (ii) incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del presente Contrato (por ejemplo, falta de cooperación a la hora de resolver un incidente o de validar un Testigo cuando así lo haya solicitado OVHcloud), (iii) uso impropio o inapropiado del Servicio por parte del Cliente (por ejemplo, mala configuración de la red, sobrecarga de los Recursos de Almacenamiento, uso inapropiado de los sistemas, programas u otros elementos usados por el Cliente en relación con los Servicios), (iv) mantenimiento planificado, (v) suspensión del servicio según las condiciones del artículo 3 de las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud, o (vi) hackeo o piratería informática. 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.

Pueden establecerse motivos de Indisponibilidad por cualquier medio, en especial, en los casos de exclusión descritos anteriormente, sobre la base de pruebas extraídas del sistema de información de OVHcloud (como los datos de conexión), las cuales serán admisibles por acuerdo expreso.

CLÁUSULA 5: DURACIÓN, PAGO, RENOVACIÓN Y FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1 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:

- Derecho a mejorar de categoría sus Essentials con una referencia de gama alta de Essentials (más alta significa una mayor cantidad de recursos de RAM y CPU por Servidor «Host», en cuyo caso el Cliente renovará su período de suscripción por la misma duración que el seleccionado inicialmente. El Cliente será responsable de gestionar las fechas de renovación de todos sus productos de Essentials. El Cliente solo puede solicitar una mejora de versión por periodo de permanencia.
- No está autorizado a bajar de categoría sus Essentials.

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 este caso, el cambio a una configuración superior se factura al Cliente en el momento de la solicitud según el precio aplicable a la nueva configuración, el cual puede consultarse 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.

5.2 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.

5.3 Renovación

El Cliente puede modificar la duración de futuros Períodos de Renovación de sus Servicios usando su Interfaz de Administración, al menos veinticuatro (24) horas antes de que finalice el Período Inicial o el Período de Renovación actual.

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: para un Servicio suscrito en un principio por un (1) año el 24 de mayo de 2020, la renovación automática al final de su Período Inicial da lugar a que el Servicio se prorrogue desde el 24 de mayo de 2021 hasta el 31 de mayo de 2022.)

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.

5.4 Finalización del Servicio

En caso de no renovación o terminación del Servicio Essentials, independientemente del motivo, todas las Cargas de Trabajo Virtuales, los datos y la información en este se eliminarán automáticamente y de manera irreversible (incluidas las copias de seguridad y los duplicados).

Antes de que expire su Servicio Essentials, o antes de terminar o eliminar el Servicio Essentials, el Cliente será responsable de hacer las copias de seguridad y las transferencias de datos necesarias para el almacenamiento continuo.

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 6: CONDICIONES FINANCIERAS

6.1 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.

En aras de la claridad, si un Cliente se suscribe a Essentials de Nube Privada el día 15 de un mes, entonces se le facturará y se le cobrará un prepago de treinta (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.

6.2. 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.

6.3 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.

6.4 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 respuesta cuatro (4) días después de la notificación, las consecuencias del pago pendiente serán:

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

CLÁUSULA 7: POLÍTICA DEL CICLO DE VIDA

OVHcloud anunciará en un plazo de seis (6) meses tras el lanzamiento de una nueva generación de cualquier Essentials las fechas específicas para las nuevas y anteriores generaciones del Servicio, para los siguientes términos:

- Fin de Ventas. Hace referencia a la fecha en la que se suspenderán las ventas de la generación anterior. Tras el Fin de las Ventas de una generación específica de Essentials, los Clientes podrán seguir creciendo y añadir Servidores «Host» individuales adicionales. Los packs de esa generación y de las anteriores ya no estarán disponibles. Se venderán paquetes para la nueva generación de Essentials lanzada al mercado.
- Fin de Soporte. Esto se refiere a cuándo dejará de contar la generación anterior de Essentials con el soporte de OVHcloud, incluyendo, pero sin limitarse a, ningún repuesto automático solo sobre una base de esfuerzo comercialmente razonable debido a existencias limitadas, la entrega de tales «Hosts» no se garantizará dentro de un plazo de tiempo específico y el SLA también se limitará al 99 %.
- Fin de Vida. Esto se refiere a cuándo se interrumpirá la generación que se está quitando. No se permitirán ventas adicionales para «hosts» individuales, no se proporcionarán más SLA o Servicios de Soporte para la generación de Essentials que haya 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 que se refieren al ciclo de vida de los Essentials 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		
«Hardware» de Infraestructura de Essentials	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 de Essentials	X	
Arquitectura virtual alojada en Essentials		X
Protección del contenido de las Máquinas Virtuales		X

ANEXO 2 VEEAM BACKUP MANAGED

Este documento describe y establece los términos y condiciones específicos aplicables al servicio Veeam Managed Backup que ofrece OVHcloud como parte de su Servicio Essentials (en lo sucesivo, la «Opción de Copia de Seguridad» o «Veeam Managed Backup»). Este complementa y forma parte integrante de las Condiciones Específicas de Essentials. En caso de que haya alguna incoherencia, prevalecerá el presente anexo.

Descripción: La Opción de Copia de Seguridad permite al Cliente hacer una copia de seguridad de las Máquinas Virtuales en sus Essentials, así como de los datos almacenados en ellas (en lo sucesivo, la «Copia de Seguridad»). Esta función de copia de seguridad está integrada en las Interfaces de Gestión y Virtualización. La Opción de Copia de Seguridad es un Servicio opcional que no está incluido por defecto en el coste del Servicio Essentials. Esta Opción de Copia de Seguridad debe ser objeto de un pedido o activación específicos y da como resultado 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 puestos a disposición del Cliente como parte de la Opción de Copia de Seguridad. 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 Managed Backup en su Interfaz de Administración y elegirá entre tres (3) niveles de ofertas: «Standard, Advanced o Premium». Una vez elegida una de estas ofertas y activada en los Essentials del Cliente, esta es la única oferta que estará disponible para la copia de seguridad de todas sus máquinas virtuales. El número de copias de seguridad incrementales, copias de seguridad completas y funciones adicionales disponibles dependen del nivel de servicio seleccionado en la Interfaz de Administración. Las copias de seguridad no se replican por defecto y solo están disponibles en las ofertas más altas. 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 lógicamente de los asignados a otros Clientes de OVHcloud y están físicamente separados de la Infraestructura en la que

el Cliente ha establecido sus Essentials. El espacio de Almacenamiento utilizado para la Opción de Copia de Seguridad se encuentra en el mismo centro de datos en el que se está haciendo una copia de seguridad del Servicio Essentials. 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 de Copia de Seguridad y, en especial, (a) de seleccionar las Máquinas Virtuales en sus Essentials de las que hacer una copia de seguridad, (b) de comprobar que las Copias de Seguridad se realizan correctamente, (c) de comprobar la integridad de las copias de seguridad utilizando las herramientas que el Cliente considere oportunas y, (d) en caso de fallo, de implementar una nueva operación de Copia de Seguridad si es 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 de Copia de Seguridad puede suspenderse e interrumpirse de conformidad con los términos de las Condiciones Generales y Específicas aplicables al Servicio Essentials. OVHcloud está sujeto 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.

Fin del Servicio: En caso de eliminación, reinstalación o cambio en la configuración de una Máquina Virtual o Copia de Seguridad, así como en caso de terminación o no renovación del Servicio Essentials o de la Opción de Copia de Seguridad, todas las Copias de Seguridad (incluidos los datos y la información que contienen) se eliminarán de manera automática e irreversible. Antes de iniciar estas tareas, así como antes de la fecha de expiración de su Opción de Copia de Seguridad o de los Servicios Essentials, será responsabilidad del Cliente hacer una copia de seguridad de o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos todos los datos e información que contienen) a otros dispositivos, para poder protegerlas de 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	99.7%	12h	72h
Advanced	99.7%	8h	48h

Premium	99.7%	4h	24h
---------	-------	----	-----

* : Las tareas de Backup están excluidas

** : Inicio desde el Informe de Copia de Seguridad para los trabajos de copia de seguridad

En caso de que no se alcance el SLA del producto Veeam Managed Backup, el Cliente tiene derecho a recibir una compensación de hasta el 30 % de todas las VM protegidas afectadas por el tiempo de inactividad del producto Veeam Managed Backup de conformidad con el artículo 4 de las Condiciones Específicas de Managed Bare Metal Essentials.

GTI, Garantía de Tiempo de intervención. El objetivo de tiempo para la intervención inicial de OVHcloud 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. La cantidad objetiva de tiempo que OVHcloud tardará en recuperarse del incidente notificado automáticamente por el sistema o por el Cliente mediante la creación de un tique de incidente. 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 debe tener la Veeam Backup Server VM alojada y en funcionamiento en la infraestructura de Essentials 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 específicas aplicables a la opción de «Plan de Recuperación de Desastres» que se ofrece como parte de los Servicios de Nubes Privadas de OVHcloud (en lo sucesivo, «DRP» por sus siglas en inglés). 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 integrante de las Condiciones Específicas de Essentials. En caso de que haya alguna incoherencia, prevalecerá el presente anexo.

Descripción: La Opción «Plan de Recuperación de Desastres» permite al Cliente cambiar sus Máquinas Virtuales, tanto si están alojadas «in situ» o en Essentials, así como los datos almacenados en ellas, a una infraestructura diferente de Essentials. Esta función de cambio está disponible en una interfaz dedicada. Esta opción es un Servicio opcional que no está incluido por defecto en el coste del Servicio Essentials. 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 puestos a disposición del Cliente como parte de la Opción DRP. 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. Usando la interfaz dedicada del Producto de Terceros, el Cliente selecciona las Máquinas Virtuales en su Servicio Essentials para sincronizarlas en su infraestructura de copia de seguridad de Essentials. Los Essentials de copia de seguridad deben estar ubicados en un centro de datos diferente al de los Essentials principales. 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 centros de datos de OVHcloud donde está presente la solución Essentials. 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 inmediatamente al sitio de copia de seguridad de Essentials (en lo sucesivo, «el sitio DRP») haciendo clic en «Conmutación» en la interfaz del Producto de Terceros para iniciar su infraestructura de copia de seguridad.

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 DRP y, en especial, (a) de seleccionar las Máquinas Virtuales en sus Essentials a sincronizar, (b) de configurar sus VPG («Grupos



de Protección Virtual», un diseño en el Producto de Terceros) y de comprobar que funcionan correctamente, (d) de comprobar la integridad de la sincronización utilizando las herramientas que el Cliente considere oportunas y, (e) en caso de fallo, de implementar una nueva operación de Sincronización si es necesario poniéndose en contacto con el 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 garantiza que posee los derechos necesarios y que cumple 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 conformidad con los términos de las Condiciones Generales y Específicas aplicables al Servicio Essentials. OVHcloud está sujeto a una obligación de medios

Facturación: Se factura al Cliente según el número de Máquinas Virtuales protegidas por la opción DRP.

Fin del Servicio: En caso de eliminación, reinstalación o cambio en la configuración de una Máquina Virtual, así como en caso de terminación o no renovación del Servicio Essentials o de esta Opción, toda sincronización (incluidos los datos y la información que contiene) se eliminará de manera automática e irreversible. Antes de llevar a cabo dichas operaciones, así como antes de la fecha de expiración de la Opción DRP o de los Servicios Essentials, será responsabilidad del Cliente hacer una copia de seguridad de o transferir sus Máquinas Virtuales (incluidos todos los datos e información que contienen) a otros dispositivos para evitar de cualquier pérdida o alteración de los datos.