WARUNKI SZCZEGÓŁOWE KORZYSTANIA Z USŁUGI HOSTED PRIVATE CLOUD VMware on OVHcloud

Wersja z 15/06/2023

Znajdujące się poniżej tłumaczenie podane jest wyłącznie do celów informacyjnych. Strony zgadzają się na to, że w przypadku konfliktu lub sporu, wersja francuska jest nadrzędna względem jej tłumaczenia.

1. DEFINICJE

Definicje terminów zaczynających się wielką literą w niniejszych Warunkach Szczegółowych świadczenia Usługi podane są poniżej, jak również w Umowie, do której się owe Warunki szczegółowe odnoszą, oraz w Glosariuszu OVHcloud dostępnym na stronie internetowej OVHcloud. Znajdujące się poniżej definicje uzupełniają definicje zawarte w Umowie.

„Przestrzeń dyskowa”: Dedykowane zasoby dyskowe (zazwyczaj zasoby typu NAS prezentowane jako datastore) dostarczane i zarządzane w ramach Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Klienta. Zasoby te wykorzystują przestrzeń dyskową Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud w celu dostarczenia dodatjowej pojemności, którą można zarządzać z poziomu Interfejsu użytkownika VMware®.

„Gama”: Jest zdefiniowana jako generacja dodanego do infrastruktury Klienta Wirtualnego Centrum Danych. Każdemu Wirtualnemu Centrum Danych odpowiada konkretna gama.

„Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud”: Wszystkie Wirtualne Centra Danych hostowane w infrastrukturze OVHcloud. Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud jest zarządzana przez Klienta za pośrednictwem jego Panelu zarządzania oraz Interfejsu Wirtualizacji. Serwery Hosta oraz Przestrzenie dyskowe dostarczane Klientowi w ramach Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud są zarezerwowane dla Klienta.

„Infrastruktura”: Struktura opracowana przez OVHcloud w celu hostowania usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Klienta, w tym sieci, przepustowości, zasobów fizycznych oraz Wirtualizacji.

„Panel zarządzania”: Panel „Menedżera” dostępny dla Klienta po zalogowaniu się za pomocą identyfikatora Klienta i odpowiadającego mu hasła.

„Interfejs wirtualizacji”: Dostarczane przez OVHcloud oprogramowanie stron trzecich, które umożliwia Klientowi zarządzanie jego usługą Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud oraz usługami z nią powiązanymi, w szczególności tworzenie i zarządzanie Maszynami Wirtualnymi.

„Maszyna Wirtualna”: Niefizyczny serwer, który korzysta z zasobów Wirtualnego Centrum Danych i który jest zainstalowany w sieci Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Każda Maszyna Wirtualna jest zarządzana w sposób samodzielny i niezależnie od pozostałych maszyn z poziomu Wirtualnego Centrum Danych Klienta.

„OVHcloud Connect”: Łączność z wewnętrzną siecią dedykowaną OVHcloud („Backbone”) dostarczaną Klientowi w jednym lub kilku Punktach obecności OVHcloud. OVHcloud Connect umożliwia Klientowi podłączenie do OVHcloud Connect jego własnej sieci Klienta (tj. jego własnej infrastruktury i zasobów informatycznych oraz/lub infrastruktury i zasobów osób trzecich, z których Klient korzysta).

„Pakiet”: Zawiera minimalną ilość zasobów fizycznych niezbędnych do uruchomienia „Wirtualnego Centrum Danych” Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Pakiet „Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud” składa się z minimum:

- Interfejsu VMware vSphere®, znanego pod nazwą VMware vSphere® Web Client, będącego dostarczonym przez VMware interfejsem do zarządzania zasobami przydzielonymi Klientowi. Interfejs ten zapewni logiczny dostęp do platformy, która zazwyczaj składa się z: 1 VMware vCenter®, 1 Wirtualnego Centrum Danych i 1 Klastra, z co najmniej 2 magazynami danych oraz, w przypadku architektury z VMware NSX®, zasobami software-defined networking.

- Dwa zasoby magazynów danych. Jeśli Wirtualne Centrum Danych składa się z różnych par zasobów datastore, para najniżej uplasowana pod względem pojemności zostanie uwzględniona w „Pakiecie" dla Wirtualnego Centrum Danych. Zaznaczyć należy, że jeśli Wirtualne Centrum Danych zawiera dwa zasoby datastore o pojemności 2 TB i dwa zasoby datastore o pojemności 3 TB, „Pakiet" będzie składał się z dwóch zasobów datastore o pojemności 2 TB.

- Dwóch identycznych Serwerów Hosta (dostarczających CPU i pamięć RAM na potrzeby Wirtualizacji) przeznaczonych do obliczeń. Klient powinien upewnić się, że zawsze posiada dwa identyczne Serwery Hosta (tj. posiadające taką samą specyfikację techniczną). Jeśli Wirtualne Centrum Danych składa się z różnych par Serwerów Hosta, w „Pakiecie" dla wirtualnego centrum danych zostanie uwzględniona najniżej uplasowana para pod względem procesora CPU i pamięci RAM. Zaznaczyć należy, iż jeżeli Centrum Danych zawiera 2 Serwery Hosta „48 RAM" i 2 Serwery Hosta „96 RAM", brany pod uwagę „Pakiet" będzie składał się z 2 Serwerów Hosta „48 RAM".

  W przypadku architektury OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage lub OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter)powyższy ustęp zastąpiony zostaje następującym:

  Trzech Identycznych Serwerów Hosta (procesor CPU, pamięć RAM, lokalnie udostępniana pamięć masowa do Wirtualizacji) przeznaczonych do realizacji zadań obliczeniowych. Klient powinien upewnić się, że zawsze posiada trzy identyczne serwery Hosta (tj. posiadające taką samą specyfikację techniczną). Jeśli Wirtualne Centrum Danych zawiera inną liczbę Serwerów Hosta, w „Pakiecie" dla Wirtualnego Centrum Danych zostaną uwzględnione 3 najniżej uplasowane serwery pod względem CPU, pamięci RAM i przestrzeni dyskowej VMware vSAN®™. Zaznaczyć należy, że jeśli Centrum Danych zawiera 3 Serwery Hosta PRE vSAN 192 i 3 Serwery Hosta PRE vSAN 384, „Pakiet" będzie składał się z 3 Serwerów Hosta PRE vSAN 192.

„Punkty obecności" (z ang. Point of Presence): Fizyczne lokalizacje w sieci OVHcloud serwerów CDN podłączonych do Internetu, tak, jak zostało to przedstawione w ofercie handlowej (infrastruktura CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

„Sieć Klienta": Zewnętrzne zasoby Infrastruktury OVHcloud wykorzystywane przez Klienta do komunikacji z Zasobami dostarczonymi przez OVHcloud. Mogą to być zasoby własne Klienta lub zasoby dostarczone i/lub hostowane przez osoby trzecie w imieniu Klienta.

„Serwer Hosta": Serwer dedykowany i wdrożony w ramach usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Klienta. Dzięki swojemu procesorowi (CPU) i pamięci RAM serwer ten zapewnia dodatkową pojemność w ramach Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, którą można zarządzać za pomocą Interfejsu użytkownika VMware®.

„Usługa": Podstawowa jednostka służąca do obliczania zobowiązań wynikających z Service Level Agreement oraz kredytów usługowych wymagalnych przez Klienta. Jednostka ta ustanawiana jest na poziomie Wirtualnego Centrum Danych w ramach tego samego vCenter.

„Wirtualizacja": Technologia umożliwiająca uruchamianie kilku systemów operacyjnych, Serwerów Wirtualnych lub aplikacji na tym samym serwerze fizycznym.

„vRack": Jedna lub zestaw kilku Wirtualnych sieci lokalnych („VLAN") konfigurowanych na prywatnej wewnętrznej sieci OVHcloud („Backbone") składających się z zasobów (serwery, przestrzenie dyskowe, itp.) dostarczanych Klientowi przez OVHcloud. Zasoby fizycznie zlokalizowane w różnych, geograficznie oddalonych od siebie Centrach Danych OVHcloud mogą być podłączone do sieci vRack. Niektóre zasoby OVHcloud nie są dostosowane do vRack. Informacje dotyczące kompatybilności zasobów OVHcloud z vRack są dostępne na stronie internetowej OVHcloud.

2. CEL

Niniejsze Warunki szczegółowe określają szczegółowe zasady, w tym, między innymi, warunki korzystania z usługi i warunki finansowe, mające zastosowanie do usług Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (zwanych dalej **„Usługami"**). Stanowią one uzupełnienie aktualnie obowiązujących Ogólnych warunków korzystania z Usługi OVHcloud. W przypadku wystąpienia rozbieżności, niniejsze Warunki Szczegółowe są nadrzędne względem Ogólnych Warunków korzystania z Usługi OVHcloud.

3. OPIS USŁUG

3.1. Informacja ogólna

W ramach Usługi, OVH (lub dalej „OVHcloud") dostarcza Klientowi „Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud" składającą się z jednego lub kilku Wirtualnych Centrów Danych podłączonych do bezpiecznej sieci prywatnej.

Zasoby fizyczne dostarczone w ramach tej Usługi zarezerwowane są wyłącznie na potrzeby Klienta.

Usługa Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud jest przeznaczona dla profesjonalnych użytkowników i umożliwia Klientowi korzystanie z własnej, bezpiecznej sieci prywatnej.

Usługa może zawierać ograniczenia (np. liczba Maszyn Wirtualnych, które mogą być używane w ramach Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, transfer, przepustowość, itp.). Ograniczenia te zostały przedstawione w dokumentacji / specyfikacji dostępnej na stronie internetowej OVHcloud. Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

W ramach Usługi Klient jest administratorem zasobów odpowiadających adresacji IP. Klient jest odpowiedzialny za właściwe zarządzanie nimi, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Usługi. Klient powinien upewnić się, że posiada wystarczającą ilość adresów IP do przydzielenia lub, w stosownych przypadkach, umożliwienia Hyperwizorowi przydzielenia, adresu IP dla każdej ze swoich Maszyn Wirtualnych. Klient ponosi tym samym wyłączną odpowiedzialność za wykorzystanie zasobów adresów IP przydzielonych lub dzierżawionych w ramach Usługi.

Każda usługa Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud dysponuje własną bezpieczną siecią prywatną.

Przepustowość ruchu wychodzącego z Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud jest ograniczona do maksymalnej prędkości przesyłu danych. Gwarantowana przepustowość do sieci publicznej zależy od Gamy usługi.

Oferta handlowa	Gwarantowana przepustowość do sieci publicznej
OVHcloud Managed vSphere	brak danych
OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage (vSAN)	10 Gbps
OVHcloud Managed vSphere, Network Security (NSX)	10 Gbps
OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter (vSAN and NSX)	10 Gbps

OVHcloud przypomina Klientowi, że może przeglądać historię zużycia przepustowości dla swojej usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, a także sprawdzić średnią prędkość za pośrednictwem Interfejsu Wirtualizacji.

OVHcloud udostępnia Klientowi różne gamy Wirtualnych Centrów Danych, których opis jest dostępny na stronie internetowej OVHcloud.

Linia produktów, z których pochodzi Serwera Hosta, oraz wybór gamy Wirtualnego Centrum Danych określają funkcjonalności dostępne w Wirtualnym Centrum Danych oraz poziomy wydajności.

3.2. Funkcje

3.2.1. Interfejs wirtualizacji

Usługa oparta jest na funkcjonalnościach nierozerwalnie związanych ze zintegrowanymi Produktami Osób Trzecich pochodzącymi z pakietu oprogramowania partnera OVHcloud, VMware®, umożliwiających wizualizację serwerów („VMware vSphere® Hypervisors"), sieci („VMware NSX®")), przestrzeni dyskowej („VMware vSAN®") oraz monitoringu („VMware vRealize® Operations™") zgodnie z obowiązującymi w danym

momencie warunkami specyficznymi dla VMware®. Wszystkie Produkty Osób Trzecich należące do pakietu oprogramowania VMware® (Interfejsy Wirtualizacji) są hostowane na zasobach zarządzanych bezpośrednio przez OVHcloud i zewnętrznych w stosunku do Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Klienta.

Każdy Interfejs Wirtualizacji posiada swoje własne funkcjonalności. Klient powinien upewnić się, że dokonał świadomego wyboru Interfejsu Wirtualizacji i przyjąć do wiadomości fakt, że wybór Hiperwizora vSphere® nie może być później zmieniony. Klient przyjmuje również do wiadomości fakt, że nie można zagwarantować pełnej kompatybilności funkcjonalności oraz interoperacyjności pomiędzy Interfejsami Wirtualizacji.

3.2.2. VM Encryption

VM Encryption korzysta z wewnętrznej funkcjonalności platformy vSphere 6.5 lub jej wersji późniejszej, umożliwiającej szyfrowanie w locie danych Maszyn Wirtualnych za pomocą klucza szyfrującego dostarczanego przez zewnętrzny w stosunku do Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud komponent (serwer kluczy szyfrowania) lub za pomocą funkcji natywnej vSphere 7.0 „Native Key Provider", w celu zaszyfrowania danych przechowywanych w magazynie danych Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie swoim(i) kluczem(-ami) szyfrowania (włączając w to, bez ograniczeń, ich kopię zapasową); OVHcloud w żadnym razie nie ponosi odpowiedzialności w tym zakresie.

3.2.3. Identity source

Funkcjonalność ta pozwala użytkownikom na podłączenie własnego serwera LDAP (z ang. *Lightweight Directory Access Protocol*) do ich Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud w celu obsługi procesów uwierzytelniania i identyfikacji na jego istniejących kontach. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie właściwego połączenia z siecią swojego serwera LDAP.

3.2.4. 2FA (Uwierzytelnianie dwuetapowe)

Funkcja 2FA dostarcza metodę weryfikacji dwuetapowej podczas logowania do paneli zarządzania. Oprócz nazwy użytkownika i hasła, aby móc się zalogować Klient potrzebuje tymczasowego tokena dostępu. Klient jest w pełni odpowiedzialny za generowanie tokenów dostępu.

3.2.5. vRack

vRack umożliwia Klientowi na połączenie całości lub części zasobów (Serwerów Hosta i Przestrzeni Dyskowych) dostarczanych przez OVHcloud, w tym zasobów zlokalizowanych w kilku środowiskach i/lub Centrach Danych OVHcloud geograficznie odległych od siebie. Metoda ta pozwala na uruchamianie Funkcji wirtualnych na dedykowanych sieciach vLAN, aby sieci te mogły być następnie rozszerzone o inne Maszyny Wirtualne znajdujące się w innych infrastrukturach Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud zlokalizowanych w różnych Centrach Danych OVHcloud, lub połączone z innymi usługami OVHcloud.

Sieć vRack Klienta jest w logiczny sposób odizolowana od pozostałych komponentów Backbone OVHcloud.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za administrowanie siecią vRack oraz za wdrożone w jej obrębie zasoby. Klient powinien określić skład sieci vRack (Podłączone zasoby) oraz jej logiczną konfigurację (logiczna sieć i architektura sieci podrzędnej). Klient zarządza swoją siecią vRack bezpośrednio ze swojego Panelu zarządzania. Klient może bezpiecznie podłączyć swoją własną infrastrukturę oraz zasoby zewnętrzne do sieci vRack, na przykład za pośrednictwem OVHcloud Connect.

3.3. Usługi dodatkowe

W ramach Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, Klient może zamówić następujące Usługi dodatkowe, które podlegają indywidualnym Warunkom szczegółowym:

- Veeam Managed Backup;
- Disaster Recovery Plan;
- OVHcloud Connect.

4. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

4.1. Kryteria dostępności

Subskrypcja Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud jest zarezerwowana dla firm, które nie są objęte obowiązującym prawem konsumenckim. W drodze odstępstwa od postanowień Ogólnych Warunków Świadczenia Usług, warunki anulowania nie mają zastosowania do Usługi.

4.2. Zawarcie umowy na usługę

Poza wyborem samego Pakietu, Klient może do niego dodać zasoby i Usługi dodatkowe, mogące składać się z dodatkowego Serwera Hosta, Przestrzeni dyskowej lub opcji wyszczególnionych w załączniku lub na stronie OVHcloud.

Dla każdego Wirtualnego Centrum Danych, Klient może wykupić dodatkowe zasoby (zwiększenie pojemności Serwera Hosta lub Przestrzeni dyskowej), aby zaspokoić potrzeby okazjonalne lub długoterminowe. Klient może wybrać rozliczenie za bieżący miesiąc lub wyłącznie za godziny, w których zasoby te są wykorzystywane.

4.3. Obowiązujące warunki

Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud podlegają obowiązującym Warunkom świadczenia Usługi, a w szczególności niniejszym Warunkom szczegółowym, Ogólnym warunkom świadczenia Usług OVHcloud oraz aktualnie obowiązującym Warunkom korzystania z Produktu Osób trzecich. Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud muszą być używane zgodnie z najnowszą wersją wyżej cytowanych Warunków świadczenia Usługi.

4.4. Odpowiedzialność Klienta

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób korzystania z Usług, a w szczególności za administrację kluczami pozwalającymi mu na zarządzanie jego uprawnieniami i dostępami do Usługi, za korzystanie z interfejsów API, oprogramowań i narzędzi udostępnionych mu przez OVHcloud oraz za zarządzanie abonamentami i Danymi, których używa w ramach Usług. Klient powinien posiadać niezbędną wiedzę techniczną oraz odpowiednie kompetencje i zapoznać się z charakterystyką Usług przed ich użyciem.

Rola OVHcloud ogranicza się do prac konserwacyjnych na Infrastrukturze i odpowiedzialności za dostarczenie energii oraz przyłączenie do sieci Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Klienta.

Klient potwierdza, że posiada wiedzę techniczną niezbędną do prawidłowego zarządzania Usługą wirtualizacji, jaką jest Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Klient jest wyłącznym administratorem udostępnionych mu Wirtualnych Centrów Danych, serwerów Hosta oraz przestrzeni dyskowych.

Klient zobowiązuje się do odpowiedzialnego korzystania z Usługi, w szczególności z przydzielonych zasobów sieciowych, i jest zobowiązany upewnić się, że dysponuje wystarczającymi zasobami, aby zapewnić właściwe funkcjonowanie swoich Maszyn Wirtualnych.

4.5. Prace konserwacyjne

Aby zagwarantować prawidłowe działanie Usług, OVHcloud przeprowadza czynności konserwacyjne. Klient zostanie poinformowany o każdej planowanej czynności konserwacyjnej za pomocą wiadomości elektronicznej wysłanej na adres podany przez Klienta lub jego administratora NIC, poprzez publikację na stronie OVHcloud Status, przez bezpośredni kontakt telefoniczny z Klientem lub w inny dowolny sposób. Komunikaty te będą dokładnie opisywać rodzaj planowanych prac konserwacyjnych.

Kategorie prac konserwacyjnych: Istnieją trzy (3) rodzaje czynności konserwacyjnych, które mogą być przeprowadzane przez OVHcloud.

a) Zmiany w trybie awaryjnym w przypadku zdarzeń krytycznych. Ten rodzaj konserwacji oznacza aktualizacje, poprawki i/lub zmiany infrastruktury, sprzętu, firmware, oprogramowań lub jakiegokolwiek innego komponentu. Konsekwencją nieprzeprowadzenia tej czynności konserwacyjnej może być, między innymi:

    i. utrata zgodności z certyfikatami bezpieczeństwa;

    ii. zagrożenie dla bezpieczeństwa i stabilności systemu;

iii. ujawnienie krytycznych podatności;

iv. utrata obsługi dla szerszej bazy klientów;

v. utrata danych (należących do OVHcloud lub do Klienta).

Po zapoznaniu się z problemem przez OVHcloud, dokładnym zrozumieniu jego konsekwencji oraz analizą/zatwierdzeniem przez nasze zespoły ds. bezpieczeństwa, stosowne informacje są udostępniane Klientowi, ze wskazaniem, że OVHcloud pracuje nad rozwiązaniem. W ciągu kilku godzin od tego pierwszego powiadomienia, Klient jest informowany o procesie, który będzie zastosowany, kiedy i w jaki sposób zostanie wprowadzony do środowiska, jakie działania należy podjąć oraz jaki jest poziom konsekwencji dla Klienta, począwszy od nieznacznego wpływu na dany komponent, a kończąc na poważnym wpływie skutkującym osłabieniem pracy jednego lub wszystkich komponentów.

Ze względu na brak możliwości przewidzenia, jaka ilość krytycznych podatności zostanie ujawniona w danym momencie w cw dowolnym miesiącu kalendarzowym, liczba operacji związanych ze zmianami w trybie operacyjnym nie jest ograniczona. Ze względu na krytyczny charakter zadań do wykonania, mogą one być podejmowane w dowolnym momencie miesiąca kalendarzowego. W przypadku gdy firma OVHcloud polega na dostawcy w celu dostarczenia korekty lub modyfikacji, będzie ona musiała przedłużyć okres naprawy, aby uwzględnić czas wymagany przez producenta.

b) Standardowe. Prace konserwacyjnych nie są krytyczne ani nie mają pilnego charakteru. Ich stopień krytyczności jest średni i mogą dotyczyć wyłącznie Klienta lub całości przedsiębiorstwa, ale nie stwarzają problemów związanych z bezpieczeństwem czy utratą zgodności. Klient jest o nich informowany co najmniej siedemdziesiąt dwie (72) godziny przed ich rozpoczęciem. Działania te mogą, ale nie muszą powodować przestojów, niemniej jednak zaleca się Klientowi podjąć wcześniejsze działania, aby uniknąć wszelkich ewentualnych przestojów. Komitet doradczy ds. zmian (organ wewnętrzny OVHcloud) musi je zatwierdzić.

c) Normalne. Zadania te mają niewielki lub zerowy wpływ na sprzęt, mogąc powodować utratę usługi dla Klienta. Poziom ich krytyczności może wahać się od niskiego do wysokiego. Klient otrzymuje powiadomienie o pracach siedemdziesiąt dwie (72) godzinny przed ich rozpoczęciem. Planowane zmiany podlegają odpowiedniemu procesowi zatwierdzania przez komitet doradczy ds. zmian. Nie ma ograniczenia co do ilości możliwych operacji.

W ramach Zarządzania Cyklem Życia, OVHcloud aktualizuje Infrastrukturę,przeprowadzając zaplanowane prace konserwacyjne. Podczas tego procesu może zdarzyć się, że Serwery Hosta będą aktualizowane w sposób wymuszony, jeśli jest to warunek konieczny dla sprawnego przeprowadzenia czynności konserwacyjnych. Jeśli środowisko Private Cloud jest wystarczająco pojemne (z wystarczającą ilością Zasobów obliczeniowych i przestrzeni dyskowej), umożliwiając automatyzacji w bezpieczny sposób zrestartować Serwer Hosta, OVHcloud ponownie uruchomi Serwery Hosta, aby zostały zaktualizowane bez zakłócania ciągłości usługi. Jeśli środowisko nie jest skonstruowane tak, aby automatyzacja mogła przeprowadzić bezpieczny restart, do Klienta należy ponowne uruchomienie Serwerów Hosta w ciągu maksymalnie jednego (1) miesiąca od instalacji nowej wersji. Jeśli restart nie został wykonany, OVHcloud przeprowadzi go automatycznie po upływie 30 dni. Tego rodzaju restart nie będzie w stanie wejść do Serwerów Hosta w trybie prac konserwacyjnych, a jego skutkiem będzie przerwa w ciągłości usługi.

Ze względu na to, że prace konserwacyjne są niezbędnym elementem zapewniającym trwałość i stabilność Usługi, ważne jest, aby Klient nie przeprowadzał żadnej konfiguracji swojej Infrastruktury, która mogłaby utrudnić czynności konserwacyjne. Jeśli taka sytuacja miałaby miejsce, OVHcloud (a) nie poniesie odpowiedzialności za konsekwencje tych konfiguracji ani za ich ewentualne zmiany zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu; (b) nie będzie zobowiązane do wypłaty kredytów serwisowych w przypadku niedostępności Usługi przez okres, w którym OVHcloud nie było w stanie przeprowadzić prac konserwacyjnych oraz (c) poinformuje Klienta drogą mailową lub telefoniczną, że konfiguracja blokuje prace konserwacyjne i zażąda wycofania konfiguracji w ciągu (7) dni. Jeżeli po upływie siedmiu (7) dni konfiguracje nie zostaną usunięte, OVHcloud ma prawo do wycofania konfiguracji i przeprowadzenia prac konserwacyjnych, jednocześnie informując Klienta, że konfiguracje zostały zmienione.

Podczas prac konserwacyjnych niektóre czynności mogą powodować zmiany w Infrastrukturze bez jej ponownego uruchamiania, takie jak przeniesienie Maszyn Wirtualnych na Serwerach Hostów. OVHcloud

powiadomi Klienta o działaniach podjętych na Infrastrukturze za pośrednictwem poczty elektronicznej lub komunikatu opublikowanego na stronie OVHcloud Status. Jeśli działania spowodują niestabilność w produkcji Klienta i zostanie stwierdzone, że produkcja Klienta nie jest kompatybilna z czynnościami przeprowadzanymi bez ponownego uruchamiania systemu, OVHcloud nie będzie odpowiedzialny za wpływ usługi na produkcję Klienta.

OVHcloud zapewnia aktualizacje różnych komponentów oprogramowania umożliwiających dostarczanie usługi Hosted Privated Cloud VMware on OVHcloud, między innymi VMware vCenter, VMware NSX, VMware vROps, Veeam Backup Server i Zerto. Przeprowadzane aktualizacje pokrywają się z tymi, które są publikowane przez różnych producentów oprogramowań, zgodnie z obowiązującymi aktualnie Warunkami korzystania z Produktów Osób Trzecich. Aktualizacja komponentów VMware może spowodować automatyczne aktualizacje hyperwizora ESXi.

Niemniej jednak w przypadku istotnej zmiany elementu oprogramowania (na przykład przejście z VMware NSX-V na Vmware NSX-T) i/lub w przypadku, gdy jego wdrożenie w sposób niepodważalny miałoby wpływ na produkcję Klienta, odpowiedzialność za wdrożenie do produkcji spoczywałaby na Kliencie, a aktualizacja mogłaby spowodować zmianę ceny Usługi.

W odniesieniu do instalacji ESXi wykorzystujących dedykowane zasoby Klienta (Serwer Hosta), OVHcloud powiadomi Klienta w sposób wskazany powyżej. Klient jest w pełni odpowiedzialny i bezpośrednio zarządza wprowadzaniem niewielkich zmian (łatek) do systemu operacyjnego ESXi. W związku z tym OVHcloud zachęca Klienta do regularnego sprawdzania aktualizacji udostępnianych przez wydawcę VMware. W tym celu Klient może korzystać z VUM (*Virtual Update Manager*) firmy VMware. OVHcloud nie ponosi żadnej odpowiedzialności za usterki w działaniu Usługi wynikające z aktualizacji zainstalowanego przez Klienta Hyperwizora. Klient ponosi również całkowitą odpowiedzialność za niewykonanie aktualizacji lub modernizacji Hiperwizora.

Jeśli Klient odmówi przeprowadzenia aktualizacji dostarczonej przez OVHcloud, nie otrzyma ulepszeń Interfejsu Wirtualizacji ani nowych funkcji. OVHcloud zastrzega sobie prawo do nieutrzymywania ani wprowadzania ulepszeń do starych wersji Hyperwizora. Klient może zostać zobowiązany do przejścia na nowszą wersję Interfejsu Wirtualizacji w celu zapewnienia prawidłowego działania Usługi. Za starsze wersje Hypervisora uważa się dwie główne wersje poprzedzające najnowszą wersję dostarczoną przez OVHcloud.

Ponadto, jeżeli nieprzeprowadzenie aktualizacji przez Klienta stwarza zagrożenie dla bezpieczeństwa (dla Klienta, OVHcloud i/lub osób trzecich), OVHcloud zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zawieszenia usługi dla Klienta. W takiej sytuacji OVHcloud niezwłocznie wyśle do Klienta stosowne powiadomienie.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za konserwację oraz aktualizacje systemu i aplikacji, które instaluje na Maszynach Wirtualnych znajdujących się poza zakresem zadań należących do OVHcloud.

Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud są rozwijane według uznania firmy OVHcloud, jej partnerów oraz zewnętrznych producentów, którzy dostarczają rozwiązania wykorzystywane w ramach Usługi zgodnie z własnym harmonogramem. W celu zapewnienia skutecznego działania Usługi, Klient może zostać zobowiązany do przejścia na nowszą wersję Usług Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

4.6. Ograniczenia i restrykcje

Klient przyjmuje do wiadomości, że ze względów bezpieczeństwa niektóre funkcjonalności i protokoły (takie jak IRC lub udostępnianie plików metodą peer-to-peer) mogą podlegać ograniczeniom w ramach Usługi. Korzystanie z proxy oraz usług anonimizacji jest zdecydowanie odradzane w ramach Usługi. Obowiązujące ograniczenia wskazane są w dokumentacji dostępnej na stronie OVHcloud.

Klient jest odpowiedzialny za korzystanie z Usługi zgodnie z licencjami użytkowania poszczególnych zintegrowanych rozwiązań. OVHcloud zastrzega sobie prawo do przeprowadzania kontroli w celu sprawdzenia, czy Klient przestrzega niniejszych warunków korzystania z Usługi oraz do zawieszenia Usługi zgodnie z warunkami określonymi w Umowie, w przypadku gdy Klient nie przestrzega warunków korzystania z Usług, obowiązujących przepisów ustawowych i wykonawczych oraz/lub praw osób trzecich.

Aktywacja niektórych funkcjonalności może wymagać minimalnej liczby Serwerów Hosta.

4.7. Wdrożenie PCD (plan ciągłości działania)

Przypomina się Klientowi, że o ile nie postanowiono inaczej, usługa Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud nie zawiera Planu ciągłości działania PCD (*Business Continuity Plan*) ani Planu DRP (*Disaster Recovery Plan*). W związku z tym Klient jest odpowiedzialny za wdrożenie swojego planu PCD i/lub DRP; może zamawiać usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud w różnych Centrach Danych, co pozwoli mu dysponować zasobami w różnych środowiskach ryzyka. Klient powinien wówczas podjąć niezbędne środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia ciągłości swojej działalności w przypadku poważnych nieprawidłowości, które mogłyby mieć wpływ na dostępność, integralność lub poufność Usługi.

Klient może skorzystać z opcji DRP, której warunki szczegółowe są załączone do niniejszego dokumentu.

4.8. Kopie zapasowe

OVHcloud nie zobowiązuje się do przechowywania danych Klienta hostowanych na Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. W związku z tym, Klient jest odpowiedzialny za podjęcie wszelkich niezbędnych kroków w celu zachowania swoich danych na wypadek ich utraty, uszkodzenia danych współdzielonych z jakiegokolwiek powodu, w tym danych niewymienionych w niniejszych Warunkach. Klient może skorzystać z opcji Kopii Zapasowej, której Szczegółowe Warunki są dołączone do niniejszego dokumentu.

5. ZOBOWIĄZANIA DOTYCZĄCE GWARANTOWANEGO POZIOMU USŁUGI (SLA)

Aby móc korzystać z opisanych poniżej zobowiązań wynikających ze SLA, w ramach Wirtualnego Centrum Danych w usłudze Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, Klient musi:

a) posiadać co najmniej dwa identyczne Serwery Hosta o takiej samej specyfikacji technicznej (tj. identyczny procesor CPU i pamięć RAM) oraz przynajmniej trzy identyczne Serwery Hosta dla produktów gamy OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage i OVHcloud Managed vSphere, Software-defined Datacenter;

b) włączyć opcję Wysokiej Dostępności („HA", z ang. *High Availibility*), wraz z jej komponentami, na swoim Interfejsie Wirtualizacji.

c) dysponować wystarczającą pojemnością na klastrze, aby móc uruchomić Wirtualną Maszynę; oraz

d) posiadać 20% dostępnej pojemności dyskowej danego klastra w przypadku Wirtualnego Centrum Danych zawierającego vSAN.

Prace konserwacyjne (określone w artykule 3.5.1) mające wyraźne skutki są wyłączone ze zobowiązań SLA.

Zobowiązania SLA mają zastosowanie do poziomu Usługi w odniesieniu do Wirtualnego Centrum Danych oraz dodanej Gamy. W przypadku zdarzeń dotyczących elementu współdzielonego, używanego przez jedną lub więcej Gam, będą one traktowane jako indywidualne incydenty, dając Klientowi prawo do wielu kredytów serwisowych pod warunkiem, że element ten (bramka SSL, vCenter lub każdy inny komponent współdzielony) jest rzeczywiście niedostępny.

Jeśli Klient decyduje się na dodanie Wirtualnego Centrum Danych z określonej Gamy, mające do niego zastosowanie Warunki szczegółowe oraz poziom SLA zostają określone w oparciu o docelową Gamę.

„Maksymalna liczba dostępnych minut" to łączna liczba minut zgromadzonych w miesiącu rozliczeniowym dla danego Wirtualnego Centrum Danych, podczas których wdrożone były narzędzia do zarządzania Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud w ramach subskrypcji OVHcloud.

„Czas niedostępności" to łączna liczba minut zgromadzonych w miesiącu rozliczeniowym za usługę Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, w czasie których Usługa nie była dostępna. Z wyjątkiem przypadków niedostępności spowodowanych przez Klienta lub wynikających z korzystania z Usługi w sposób niezgodny z warunkami Umowy, daną minutę uważa się za niedostępną, jeżeli:

a) Wszystkie wirtualne maszyny w obsługiwanym klastrze są całkowicie pozbawione łączności przez cztery następujące po sobie minuty;

b) Żadna z wirtualnych maszyn nie ma dostępu do przestrzeni dyskowej przez cztery następujące po sobie minuty;

c) Żadna z wirtualnych maszyn nie może być uruchomiona przez cztery następujące po sobie minuty;

d) serwer vCenter jest całkowicie pozbawiony łączności przez cztery następujące po sobie minuty; lub

e) Menedżer NSX njest całkowicie pozbawiony łączności przez cztery następujące po sobie minuty.

Jeśli spełnionych jest jednocześnie kilka warunków, przy ustalaniu liczby minut niedostępności będzie brane pod uwagę zdarzenie, które trwało najdłużej. Na przykład w t, vCenter i Menedżer NSX przestają być dostępne. W czasie t+6 minut, Menedżer NSX staje się ponownie dostępny, a w t+12 minut, vCenter staje się ponownie dostępny. Czas niedostępności wyniesie 12 minut.

Miesięczny wskaźnik dostępności SLA jest określony na poziomie 99,95% dla całej Usługi, a przypisane kredyty serwisowe są następujące:

Miesięczny wskaźnik dostępności	Kredyt usługowy
Poniżej 99,95%	10% miesięcznego kosztu Usługi, której funkcjonowanie zostało zakłócone
Poniżej 99%	30% miesięcznego kosztu Usługi, której funkcjonowanie zostało zakłócone

Zastępczy Serwer Hosta musi być dostarczony w ciągu 43 minut.

O kredyt serwisowy należy ubiegać się otwierając zgłoszenie. Klient może ubiegać się o kredyty serwisowe do 30 dni po wystąpieniu incydentu.

„Miesięczny wskaźnik dostępności” oblicza się w sposób następujący: całkowita liczba minut w danym miesiącu, minus liczba minut niedostępności w danym miesiącu, podzielona przez całkowitą liczbę minut w danym miesiącu W celu obliczenia kredytu serwisowego, okresy niedostępności naliczane są od momentu zgłoszenia awarii u OVHcloud poprzez otwarcie zgłoszenia w interfejsie lub kontakt telefoniczny z serwisem wsparcia, aż do momentu usunięcia usterki i powiadomienia o jej naprawie przez OVHcloud. Oblicza się go według następującej formuły: [(Maksymalna liczba dostępnych minut - Czas niedostępności) / Maksymalna liczba dostępnych minut] * 100.

Kredyty serwisowe przyznawane w związku z naruszeniem zobowiązań SLA są stałą kwotą zryczałtowaną za wszystkie szkody lub straty wynikające z tego naruszenia. W związku powyższym Klient zrzeka się wszelkich innych żądań, roszczeń i/lub działań.

Kredyty serwisowe nie są kumulowane w przypadku, gdy pojedyncze zdarzenie skutkuje naruszeniem wielu zobowiązań SLA dotyczących tej samej Usługi. W takiej sytuacji przyznawany jest kredyt serwisowy najkorzystniejszy dla Klienta.

Całkowita skumulowana miesięczna wartość (wszystkie incydenty i naruszone SLA łącznie) kredytu serwisowego płatnego przez OVHcloud jest ograniczona do 30% miesięcznego kosztu Usługi, której funkcjonowanie zostało zakłócone.

OVHcloud wystawia notę uznaniową odliczaną od faktury za miesiąc następujący po otrzymaniu przez OVHcloud roszczenia Klienta, pod warunkiem, że wszystkie zaległe faktury wystawione przez OVHcloud zostały przez Klienta opłacone.

W przypadku, gdy konieczne jest podjęcie działań przez Klienta w celu postawienia diagnozy lub rozwiązania incydentu, a Klient jest niedostępny lub nie współpracuje z OVHcloud, odpowiadający temu okres czasu nie jest liczony jako okres niedostępności, okres prowadzenia prac konserwacyjnych lub przywrócenia.

Kredyt serwisowy nie jest należny w przypadku, gdy naruszenie warunków SLA jest wynikiem:

(i) wydarzeń lub czynników niezależnych od kontroli OVHcloud, w tym, między innymi, przypadków działania siły wyższej, działań osób trzecich, pandemii, usterek lub niewłaściwego użytkowania sprzętu lub oprogramowania będących pod nadzorem Klienta,

(ii) niewywiązania się Klienta ze zobowiązań nałożonych na niego w ramach niniejszej Umowy (np. brak współpracy przy rozwiązywaniu incydentu lub zatwierdzeniu Tokena na żądanie OVHcloud),

(iii) niewłaściwego lub nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Klienta (np. zła konfiguracja sieci, przeciążenie Zasobów pamięci masowej, niewłaściwe korzystanie z systemów, oprogramowania lub innych elementów wykorzystywanych przez Klienta w związku z Usługami),

(iv) zaplanowanych prac konserwacyjnych,

(v) zawieszenia świadczenia usługi na warunkach określonych w Artykule 3 Ogólnych warunków świadczenia Usług OVHcloud lub

(vi) z powodu ataków hakerskich czy piractwa komputerowego.

W powyższych przypadkach i bez uszczerbku dla punktu (iv), OVHcloud zastrzega sobie prawo do do obciążenia Klienta, tam, gdzie ma to zastosowanie, za działania zmierzające do przywrócenia dostępności. Działania te zostaną uwzględnione na kosztorysie przedstawionym Klientowi do zatwierdzenia.

Przyczyny niedostępności, szczególnie w opisanych powyżej przypadkach wykluczenia, można ustalić w dowolny sposób, w oparciu o dowody pochodzące z systemu informatycznego OVHcloud (takie jak dane połączenia), które za wyraźną zgodą zostały uznane za dopuszczalne.

6. CZAS TRWANIA, PŁATNOŚĆ, ODNOWIENIE I ZAKOŃCZENIE USŁUGI

6.1. Czas trwania

Klient wyraża zgodę na korzystanie z Usługi przez pełny okres abonamentowy wybrany przy składaniu zamówienia.

W okresie trwania zobowiązania, w odniesieniu do podlegających umowie zasobów, Klient:

- jest uprawniony do uaktualnienia swojego rozwiązania Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, przechodząc do wersji wyższej Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (wyższa wersja oznacza wyższy poziom zasobów RAM i CPU na każdy Serwer Hosta). W takim przypadku Klient odnowi swój abonament na ten sam okres czasu, jaki został pierwotnie wybrany. Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie datami rocznicowymi wszystkich swoich produktów Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Częstotliwość aktualizacji ogranicza się do jednej zmiany na każdy okres zobowiązania.
- nie jest upoważniony do przejścia na niższą wersję usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Informacja o obowiązujących cenach i sposobach płatności jest dostępna na stronie internetowej OVHcloud.

W momencie składania Zamówienia Klient wybiera początkowy czas trwania abonamentu na Usługę („Okres początkowy"). Okres początkowy rozpoczyna się wraz z dniem aktywacji Usługi. Na koniec Okresu początkowego Usługa odnawiana jest automatycznie na kolejne, następujące okresy o takiej samej długości („Okres(y) odnowienia"), chyba że Usługa zostaje odnowiona za zmienionym czasem trwania lub zakończona zgodnie z ustalonymi powyżej warunkami lub aktualnie obowiązującymi Ogólnymi warunkami świadczenia Usługi.

ZZobowiązanie nie ma zastosowania do następujących usług: (i) Usługa tworzenia kopii zapasowych (ii) Usługa w zakresie awaryjnego odzyskiwania danych, czyli Disaster Recovery Plan.

Ponadto Umowa może zostać rozwiązana zgodnie z Ogólnymi Warunkami świadczenia Usługi OVHcloud.

Klient ma możliwość wprowadzania zmian konfiguracji w rozliczanej Usłudze. W takim przypadku, przełączenie na wyższy poziom ustawień jest fakturowane Klientowi w momencie składania zgłoszenia, zgodnie z ceną obowiązującą dla nowej konfiguracji, i którą można sprawdzić na stronie internetowej OVHcloud.

Czas dostarczenia, autentyczny i w pełni wiążący dla Klienta, określany jest przez OVHcloud w oparciu o dostępne w systemie informatycznym firmy dane.

6.2. Płatność

Przy składaniu Zamówienia, jak również w momencie odnawiania Usługi, wystawiana jest faktura regulowana automatycznie za pomocą sposobu płatności zarejestrowanego przez Klienta. Klient zobowiązuje się do zarejestrowania, w dowolnym momencie, ważnego sposobu płatności, wybierając spośród dostępnych metod.

Klient zobowiązuje się tego, że na jego rachunku bankowym oraz wybranym środku płatności zawsze znajdować się będzie wystarczająca ilość środków, gwarantując opłacenie rachunków w wyznaczonym terminie.

Jeżeli OVHcloud nie może pobrać pieniędzy za pośrednictwem zarejestrowanego środka płatności, do Klienta wysłana zostaje wiadomość e-mail z prośbą o jak najszybsze uregulowanie zaległego rachunku. Brak zapłaty kwoty spowoduje, że OVHcloud zawiesi Usługę z mocy prawa.

6.3. Odnowienie

Klient może zmienić czas trwania zbliżających się Okresów odnowienia dla swoich Usług z poziomu swojego Panelu zarządzania co najmniej 24 godziny przed końcem Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia.

Jeżeli Okres początkowy nie rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego (uruchomianie usługi w trakcie miesiąca), cykl odnowienia Usługi zostaje dostosowany do cyklu kalendarzowego w momencie pierwszego odnowienia, tak, aby kolejne Okresy odnowienia zaczynały się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego (Na przykład: dla Usługi podpisanej wstępnie na okres jednego (1) roku 24 maja 2017, automatyczne odnowienie po zakończeniu okresu początkowego skutkuje przedłużeniem Usługi od 24 maja 2018 do 31 maja 2019).

Jeżeli Klient nie życzy sobie, aby Usługa została odnowiona po zakończeniu Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia („Data odnowienia"), powinien wyłączyć opcję automatycznej płatności z poziomu Panelu zarządzania.

Aby wyłączenie funkcji automatycznej płatności było efektywne i skutkowało zakończeniem Usługi na koniec Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia, musi być przeprowadzone z uwzględnieniem następujących warunków:

a) W przypadku Usług z miesięcznym cyklem odnawiania: przed 19. dniem miesiąca kalendarzowego do godz. 23.00 (czasu paryskiego),

b) W przypadku Usług objętych innym, niż miesięczny, cyklem odnawiania (kwartalnym, półrocznym, rocznym itp.): przed 19. dniem miesiąca kalendarzowego poprzedzającego Datę Odnowienia do godz. 23:00 czasu paryskiego (np. aby zakończyć Usługę wykupioną na jeden (1) rok w czerwcu 2018 na koniec okresu początkowego, płatność automatyczna musi zostać wyłączona przed 19 maja 2019, do godziny 23:00 czasu paryskiego).

W przypadku wyłączenia funkcji automatycznej płatności zgodnie ze wskazanymi powyżej warunkami, odnośna Usługa zostaje automatycznie wyłączona i usunięta na koniec Okresu początkowego lub bieżącego Okresu odnowienia („Data wygaśnięcia"). Usunięte zostają również wszystkie treści i dane przechowywane przez Klienta w ramach Usługi. Do Klienta należy podjęcie wszelkich niezbędnych działań mających na celu zagwarantowanie zachowania wszystkich jego treści i danych przed zakończeniem świadczenia Usługi.

Klient zachowuje jednocześnie możliwość odnowienia Usługi do 24 godzin przed jej Datą wygaśnięcia, poprzez ponowne włączenie funkcji automatycznej płatności albo płacąc z góry za kolejny Okres odnowienia.

Czas trwania niektórych opcji lub funkcji, które mogą być powiązane z Usługą, jak również warunki ich odnowienia i zakończenia, mogą różnić się od warunków mających zastosowanie do Usługi Do Klienta należy zapoznanie się z nimi.

6.4. Zakończenie usługi

W przypadku nieprzedłużenia lub rezygnacji z usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, z jakiegokolwiek powodu, wszystkie zawarte w niej Wirtualne obciążenia, dane i informacje zostaną automatycznie i nieodwracalnie usunięte (w tym kopie zapasowe i dane powielone).

Przed wygaśnięciem Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud lub przed jej zakończeniem lub usunięciem, Klient jest zobowiązany do sporządzenia kopii zapasowych i transferu danych niezbędnych do zachowania ciągłości przechowywania.

OVHcloud usuwa i niszczy dyski po zakończeniu Usługi zgodnie z ustalonymi i udokumentowanymi procedurami:

- Dane na dysku twardym lub w sieci są usuwane w drodze nadpisywania danych (czyszczenie przez nadpisywanie w jednym przebiegu).
- Kasowanie danych na dysku lub macierzy SSD odbywa się z wykorzystaniem proceduryusuwania logicznego (Block Erase, jeden przebieg) lub poprzez zdjęcie klucza szyfrującego (PSID revert).
- Jeśli urządzenie do przechowywania danych zostaje usunięte ze swojej szafy, dane są w każdym przypadku kasowane przed jego usunięciem. W sytuacji wystąpienia błędu podczas procesu kasowania, urządzenie zostaje zniszczone.
- Urządzenia do przechowywania danych są niszczone za pomocą specjalnych maszyn w zabezpieczonym miejscu w każdym centrum danych.

7. WARUNKI FINANSOWE

7.1. System fakturowania

OVHcloud może proponować różne typy opłat za ten sam produkt, zgodnie z informacją podaną na stronie internetowej OVHcloud. Do Klienta należy upewnienie się, że wybrana oferta cenowa odpowiada jego potrzebom. Dodatkowo oferta godzinowa może być droższa niż miesięczna oferta abonamentowa. Klient będzie fakturowany zgodnie z wykupioną ofertą i użytkowaniem.

Przed końcem bieżącego miesiąca OVHcloud może zwrócić się do Klienta o zapłatę kwoty należnej za jego Infrastrukturę, zużycie i/lub opcje subskrybowane w bieżącym miesiącu, gdy tylko ich łączna wartość przekroczy kwotę autoryzowaną przez OVHcloud dla danego Klienta. OVHcloud zastrzega sobie również prawo do poproszenia Klienta o wpłatę depozytu zabezpieczającego na pokrycie zużytych przez Klienta zasobów.

Dla celów przejrzystości, jeżeli Klient wykupi abonament na Private Cloud Premier 15 dnia danego miesiąca, otrzymuje on fakturę i obciążony jest przedpłatą pokrywającą 30 dni. Na początku kolejnego miesiąca kalendarzowego, po podpisaniu umowy na usługi oraz jeśli Klient zachowuje ten sam produkt z identycznymi opcjami, OVHcloud wystawia fakturę za pozostałą część bieżącego miesiąca. Faktura ta zostaje następnie wysłana do Klienta do opłacenia w całości. Po uiszczeniu tej należności, wszystkie kolejne faktury za ten sam produkt, z takimi samymi opcjami, są wystawiane na początku kolejnych miesięcy kalendarzowych tak długo, jak długo Klient subskrybuje Usługę. Jeżeli w jakimś momencie Klient doda jakiekolwiek zasoby dodatkowe (Serwer Hosta, Zasoby pamięci masowej) w trakcie miesiąca kalendarzowego, stosuje się ten sam proces w celu zsynchronizowania i utrzymania wszystkich operacji fakturowania na początku każdego miesiąca kalendarzowego.

7.2. Dodatkowe zasoby

Klientmoże, na życzenie, tymczasowo zwiększyć Zasoby pamięci masowej i/lub Serwera Hosta w ramach swojego Wirtualnego Centrum Danych. Te dodatkowe infrastruktury są fakturowane Klientowi zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym na stronie OVHcloud w momencie składania zamówienia i opłacane natychmiastowo za pomocą polecenia zapłaty.

7.3. Pay as you go

Dodatkowe infrastruktury (Serwer Hosta, Przestrzeń dyskowa, itp.) lub dodatkowe opcje mogą być również fakturowane za godziny. W takim przypadku OVHcloud, na koniec bieżącego miesiąca, wystawi fakturę za całość usług wykupionych przez Klienta w tym miesiącu i podlegających opcji fakturowania godzinowego. Każda rozpoczęta godzina jest należna w całości Faktura zostanie wystawiona na koniec miesiąca i opłacona w sposób natychmiastowy za pomocą polecenia zapłaty.

7.4. Termin płatności i niewywiązanie się z płatności

Wszystkie usługi fakturowane są na podstawie miesięcznych okresów rozliczeniowych, z miesięcznym wyprzedzeniem i płatne w sposób natychmiastowy za pomocą polecenia zapłaty. W przypadku niewywiązania się z płatności w przewidzianym terminie, w tym częściowego opłacenia należności, usługa zostanie przerwana. Jeżeli przypomnienie o płatności wysłane pocztą elektroniczną pozostanie bez odpowiedzi po upływie czterech (4) dni od powiadomienia, konsekwencje nieuregulowanej płatności będą następujące:

1) Klient nie będzie mógł dodawać Usług;

2) po upływie siedmiu (7) dni od przerwania Usługi, OVHcloud będzie uprawnione do (i) ostatecznego zawieszenia usługi oraz (ii) usunięcia wszystkich danych przechowywanych na Infrastrukturze.

8. ZARZĄDZANIE CYKLEM ŻYCIA

Przez cały okres trwania subskrypcji na Usługę, OVHcloud wprowadza następujący cykl życia:

- **„Ogólna dostępność”**: jest to dzień, w którym Usługa, jej nowa wersja lub nowa gama Usługi jest udostępniana na całym rynku (poza fazą testową).

- **„Zakończenie sprzedaży”**: jest to dzień, w którym Usługa lub jedna z jej wersji albo jedna z gam Usługi zostaje przerwana, Zakończenie sprzedaży następuje zazwyczaj trzy (3) lata po Ogólnej dostępności. Po upływie tego terminu, Klient nie będzie mógł już zamawiać nowej Usługi w tej wersji lub z tej gamy.

- **„Koniec rozwoju”**: dotyczy momentu, gdy OVHcloud przestaje udzielać wsparcia dla Usługi lub jednej z wersji lub gamy Usługi, która nie figuruje już w katalogu. Etap ten ma miejsce zwykle dwa (2) lata po Zakończeniu sprzedaży. Po upływie tego terminu Klient nie będzie mógł już zamawiać dodatkowych zasobów lub opcji w ramach tej Usługi lub tej wersji czy gamy Usługi.

- **„Zakończenie pomocy”**: jest to dzień, w którym Usługa lub jej wersja lub gama przestają być objęte serwisem wsparcia ze strony OVHcloud. Zakończenie pomocy ma zazwyczaj miejsce pięć (5) lat po Ogólnej dostępności. Klient zostanie poinformowany o Zakończeniu usługi wsparcia z zachowaniem co najmniej trzydziestodniowego (30) wyprzedzenia. Po upływie terminu, w którym ma miejsce Zakończenie pomocy, zobowiązania SLA oraz powiązane z nimi rekompensaty nie będą miały zastosowania, a aktualizacje i migracje do wyższych wersji staną się niedostępne.

- **„Koniec cyklu życia”**: jest to dzień, w którym Usługa, jedna z jej wersji lub jedna z jej gam zostaje zatrzymana. Koniec cyklu życia jest ogłaszany z co najmniej trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem. Po upływie tego terminu Usługa, wersja lub gama Usługi, której dotyczy Koniec cyklu życia, zostaje trwale wyłączona. OVHcloud może, według własnego uznania, w wyjątkowych sytuacjach i na ograniczony okres czasu, zezwolić na utrzymanie Usługi, jej wersji lub danej gamy Usługi, aby umożliwić Klientowi migrację. Niemniej jednak zdecydowanie zaleca się przejście do najnowszej dostępnej wersji lub gamy.

Pozostałe terminy odnoszące się do cyklu życia Hosted Private Cloud Vmware on OVHcloud:

- **„Bêta”**: Oznacza okres, kiedy produkt może zostać udostępniony Klientowi do przetestowania, zanim stanie się ogólnie dostępny. Etap ten nie jest objęty żadną umową SLA, ani oficjalnym wsparciem. Rozwiązanie w wersji beta nigdy nie powinno być przeznaczone do użytku produkcyjnego.

- **„Wsparcie dla oprogramowania pośredniczącego”**: OVHcloud oferuje wsparcie dla dwóch ostatnich wersji głównych oprogramowania osób trzecich. OVHcloud zachęca Klienta do przejścia do najnowszej dostępnej w OVHcloud wersji oprogramowania. Wsparcie dla oprogramowania osób trzecich będzie oferowane tak długo, jak długo jego dostawca będzie dostarczał produkt jako ogólnie dostępny oraz utrzymywał dla niego publiczne i oparte na tych samych warunkach wsparcie. OVHcloud zastrzega sobie prawo do zaprzestania wsparcia dla oprogramowania osób trzecich w dowolnym momencie. OVHcloud poinformuje o tej zmianie Klienta z co najmniej 3-miesięcznym wyprzedzeniem.

9. USŁUGA W FAZIE TESTOWEJ

OVHcloud zastrzega sobie prawo do oferowania usług lub nowych funkcji w wersji „Testowej” (zwanych dalej **„Usługą(-ami) Testową(-ymi)”**).

„Test” oznacza każdą fazę procesu rozwijania Usługi, w trakcie której Klient ma prawo korzystać z danej usługi OVHcloud przed jej faktycznym wprowadzeniem na rynek, aby uczestniczyć w jej ulepszaniu i wykrywaniu ewentualnych nieprawidłowości. Identyfikacja Usługi Testowej zostanie przeprowadzona przez OVHcloud w dowolny sposób. Przykładowo, każda wersja usługi wskazana przez OVHcloud na stronie internetowej jako wersja Alpha, Beta, Gamma będzie traktowana jako Usługa Testowa w rozumieniu niniejszych postanowień.

Klient może zostać poproszony o przekazywanie regularnych informacji zwrotnych na temat korzystania z Usługi w fazie testowej za pośrednictwem różnych ustalonych uprzednio kanałów, udostępnionych mu przez OVHcloud. Klient zapewnia, że zapoznał się i został poinformowany o tym, że Usługa Testowa świadczona przez OVHcloud jest w fazie testowej zgodnie z powszechnym rozumieniem tego terminu. W związku z tym zobowiązuje się on do ponoszenia wszelkiego związanego z tą fazą ryzyka, jak niestabilność, zaburzenia działania, niedostępność, utrata lub modyfikacja danych. Poziomy usługi (SLA) wskazane w niniejszych warunkach szczegółowych nie mają zastosowania do Usług Testowych.

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

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

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

ANEKS 1
PODZIAŁ ZADAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI POMIĘDZY KLIENTEM I OVHcloud

	OVHcloud	KLIENT
Prace konserwacyjne		
Zasoby sprzętowe Infrastruktury Private Cloud	X	
Interfejs Wirtualizacji	X	X
Oprogramowanie zainstalowane przez Klienta		X
Oprogramowanie dostarczone przez OVHcloud	X	
Kopie zapasowe		
Maszyna Wirtualna i Treści Klienta		X
Konfiguracje dostarczone przez OVHcloud	X	
Czynności konserwacyjne VEEAM Back-up	X	
Korzystanie z VEEAM Back-up (w tym zapewnienie prawidłowej wydajności i integralności kopiowanych danych)		X
Działanie Usługi		
Zarządzanie		X
Dostępność Infrastruktury	X	
Odwracalność		
Odzyskiwanie danych		X
Usuwanie danych w momencie zakończenia Usługi	X	
Bezpieczeństwo		
Infrastruktura Hosted Private Cloud	X	
Wirtualna architektura hostowana w Hosted Private Cloud		X
Tworzenie kopii zapasowych zawartości Maszyn Wirtualnych		X
SPECYFICZNY DLA PCI DSS		
Do włączenia do PCI DSS		

ANEKS 2
VEEAM MANAGED BACKUP

Niniejszy dokument opisuje i określa szczegółowe warunki mające zastosowanie do Usługi Veeam Managed Backup oferowanej przez OVHcloud w ramach Hosted Private Cloud Vmware on OVHcloud (zwanej dalej „Opcją Backup" lub „Veeam Managed Backup"). Stanowi on uzupełnienie i integralną część Warunków Szczegółowych Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. W przypadku sprzeczności lub jakichkolwiek niezgodności, niniejszy załącznik będzie rozstrzygający.

1. OPIS

Opcja Backup umożliwia Klientowi tworzenie kopii zapasowych Maszyn Wirtualnych w ramach Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud oraz kopii przechowywanych tam danych (dalej zwane „Backup"). Funkcja backup jest zintegrowana z Panelem zarządzania i Interfejsem Wirtualizacji. Opcja Backup to Usługa opcjonalna, która nie jest domyślnie włączona w koszt Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Musi stanowić konkretnego zamówienia lub aktywacji i podlega dodatkowemu fakturowaniu.

2. OPROGRAMOWANIE

Oprogramowanie, które umożliwia Klientowi korzystanie z Opcji Backup jest opracowywane przez dostawców zewnętrznych („Produkty Osób Trzecich"). OVHcloud nie uczestniczy w tworzeniu i wdrażaniu tych Produktów Osób Trzecich udostępnianych Klientowi w ramach Opcji. W rezultacie, OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za udostępnione jako część Usługi Produkty Stron Trzecich, które mogą zawierać błędy techniczne, luki w zabezpieczeniach, być niekompatybilne lub niestabilne i nie udziela żadnych gwarancji na Produkty Osób trzecich udostępnione w ramach Usługi. Klient może korzystać z Produktów Osób Trzecich udostępnionych przez OVHcloud w ramach Usługi wyłącznie zgodnie z mającymi zastosowanie i obowiązującymi w danym momencie ogólnymi warunkami korzystania Osób trzecich. Wyklucza to w szczególności wszelką możliwość dekompilacji, dostępu do źródeł, ponownej instalacji na innych infrastrukturach oraz udzielania sublicencji na programy lub systemy Produktów Osób Trzecich, które zostały Klientowi udostępnione. OVHcloud i dostawca zewnętrzny zastrzegają sobie prawo do modyfikacji Produktów Osób Trzecich w dowolnym momencie.

3. MECHANIZMY OPCJI BACKUP

Kopie zapasowe są tworzone za pomocą Produktu Oósb Trzecich „Veeam Managed Backup". W z poziomu panelu Klienta OVHcloud, Klient aktywuje opcję Veeam Managed Backup w swoim Panelu zarządzania i wybiera jedną z 3 proponowanych poziomów ofert: Standard, Advanced lub Premium. Po wybraniu i aktywowaniu jednej z tych ofert w Hosted Private Cloud Vmware on OVHcloud Klienta, oferta ta będzie jedyną dostępną opcją umożliwiającą tworzenie kopii zapasowych wszystkich jego wirtualnych maszyn. Liczba przyrostowych i pełnych kopii zapasowych oraz dostępnych opcji dodatkowych zależy od poziomu usługi wybranego z poziomu Panelu zarządzania. Kopie zapasowe nie są domyślnie replikowane i są dostępne wyłącznie w przypadku najwyższych ofert. Przy każdej aktualizacji kontrola spójności pomiędzy Maszyną Wirtualną a jej kopią zapasową jest przeprowadzana automatycznie za pomocą aplikacji kontrolnej. Weryfikacja ta polega wyłącznie do kontroli spójności pliku kopii zapasowej z plikiem źródłowym, nie sprawdza się integralności kopii zapasowej czy znajdujących się na niej danych. W przypadku wykrycia niespójności lub błędu, system automatycznie sporządza nową kopię zapasową. Jeżeli niespójność lub błąd zostaną wykryte ponownie, zostaje to zapisane w dziennym raporcie Backup przesyłanym Klientowi. Wymóg spójności jest zobowiązaniem starannego działania, OVHcloud nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku niepowodzenia kontroli lub uszkodzenia skopiowanych lub powielonych danych. Opcje Backup są przewidziane dla przeznaczanych do skopiowania Maszyn Wirtualnych, których rozmiar nie przekracza dwóch (2) terabajtów.

4. PRZESTRZEŃ DYSKOWA

Zasoby pamięci masowej przydzielone Opcji Backup są współdzielone Zasoby dyskowe przydzielone Klientowi są logicznie odizolowane od zasobów przydzielonych pozostałym Klientom OVHcloud i fizycznie oddzielone od infrastruktury, w której Klient uruchomił swój Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Przestrzeń dyskowa wykorzystywana do Opcji Backup znajduje się w tym samym Centrum Danych, co usługa Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, której kopia jest sporządzana. Do Klienta należy upewnienie się, że lokalizacja Centrum Danych spełnia jego potrzeby i wymagania.

5. WARUNKI KORZYSTANIA

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z Opcji Backup, w szczególności (a) za wybór Maszyn Wirtualnych w jego Hosted Private Cloud Vmware on OVHcloud przeznaczonych do skopiowania, (b) za weryfikację prawidłowego przebiegi procesów tworzenia kopii zapasowych, (c) za weryfikację integralności kopii zapasowych przy użyciu narzędzi uznanych przez Klienta za właściwe, oraz (d) w przypadku niepowodzenia operacji, za przeprowadzenie, w razie konieczności, nowej procedury Backup kontaktując się z Działem wsparcia Klienta OVHcloud. OVHcloud nie zarządza operacjami tworzenia kopii zapasowych lub operacjami przywracania przeprowadzonymi w ramach Usług. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku awarii, usterki lub błędu w operacjach Backup. Klient zobowiązuje się do jak najszybszego zasygnalizowania usterki, błędu czy podatności wykrytych w operacji Backup. Klient jest w pełni odpowiedzialny za zawartość Kopii Zapasowych. Klient zapewnia, że posiada niezbędne uprawnienia i pozostaje w zgodności z obowiązującymi przepisami. OVHcloud nie posiada żadnej wiedzy co do treści i działań, w odniesieniu do których Klient korzysta z Rozwiązania Backup i Restore. Opcja Backup może zostać zawieszona i przerwana zgodnie z postanowieniami Warunków Ogólnych i Szczegółowych mających zastosowanie do Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVH podlega zobowiązaniu starannego działania.

6. SYSTEM FAKTUROWANIA

Klient wystawia się fakturę na podstawie (i) ilości skopiowanych Maszyn Wirtualnych, (ii) rozmiaru skopiowanych Maszyn Wirtualnych oraz (iii) wybranej usługi Backup.

7. ZAKOŃCZENIE USŁUG

W przypadku usunięcia, ponownej instalacji lub zmiany konfiguracji Maszyny Wirtualnej lub Kopii zapasowej, a także w przypadku zakończenia lub nieodnowienia Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud lub Opcji Backup, wszystkie kopie zapasowe (w tym dane i informacje, które one zawierają) zostają automatycznie i nieodwracalnie usunięte. Przed rozpoczęciem tych operacji, jak również przed upływem terminu ważności Opcji Backup lub Usług Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, Klient jest zobowiązany do wykonania kopii zapasowych lub przeniesienia swoich Maszyn Wirtualnych (w tym wszystkich danych i informacji w nich zawartych) na inne urządzenia, aby zapobiec ich utracie lub jakiejkolwiek modyfikacji.

8. ZOBOWIĄZANIA DOTYCZĄCE GWARANTOWANEGO POZIOMU USŁUGI (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Zobowiązania SLA rozumiane są jako dostępność Usługi Veeam Managed Backup dostarczonej przez OVHcloud w celu umożliwienia Klientowi przeprowadzania codziennych operacji związanych z tworzeniem kopii zapasowych. W tym celu gromadzić będziemy kombinacje metryk, wśród których znajdą się, między innymi:

- Dostępność usługi Veam;
- Dostępność infrastruktury, na której są zainstalowane usługi Veeam;
- Dostępność sieci;
- Dostępność przestrzeni dyskowej.

SLA nie ma zastosowania do zawartości kopii zapasowej ani do czasu niezbędnego do jej wykonania.

SLA	Dostępność	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12 godzin	72 godziny
Advanced	99,9 %	8 godzin	48 godzin
Premium	99,9 %	4 godziny	24 godziny

*: Operacje tworzenia kopii zapasowych są wykluczone.

**: Rozpoczyna się w momencie sporządzenia Raportu z tworzenia kopii zapasowych w odniesieniu do operacji Backup.

„GTI”, czyli **„Gwarantowany czas podjęcia interwencji”** (z ang. Goal Time for Intervention): Maksymalny czas interwencji OVHcloud w sprawie danego incydentu. Rozpoczyna się w momencie poinformowania OVHcloud o awarii poprzez otwarcie zgłoszenia w interfejsie lub kontaktu telefonicznego z Działem wsparcia, a kończy, gdy OVHcloud kontaktuje się z Klientem za pośrednictwem identyfikatora zgłoszenia (Ticket ID) lub gdy personel Działu wsparcia OVHcloud odpowiada po raz pierwszy na zgłoszenie awarii otwarte przez Klienta.

„GTR”, czyli **„Gwarantowany czas przywrócenia usługi”** (z ang. Goal Time for Recovery): Maksymalny czas potrzebny OVHcloud na naprawę incydentu zgłoszonego automatycznie przez system lub przez Klienta, poprzez otwarcie zgłoszenia awarii. Rozpoczyna się w momencie poinformowania OVHcloud o awarii poprzez otwarcie zgłoszenia w interfejsie lub kontaktu telefonicznego z Działem wsparcia, a kończy, gdy incydent został naprawiony uzyskując status „done” lub „cancelled” (za zgodą Klienta).

Warunki: Umowa SLA ma zastosowanie zgodnie z następującymi warunkami:

a) Działająca Maszyna Wirtualna Serwera Veeam Backup Klienta jest hostowana w infrastrukturze Hosted Private Cloud Vmware on OVHcloud w OVHcloud.

b) Maszyna Wirtualna jest przez cały czas zabezpieczona dzięki funkcji Wysokiej Dostępności.

c) Maszyna Wirtualna podporządkowana jest najlepszym praktykom Veeam Backup.

d) Maszyny Wirtualne maszyny o rozmiarze powyżej 2TB nie są objęte umową SLA.

e) Jeśli Klient próbował będzie utworzyć kopię zapasową Maszyny Wirtualnej o rozmiarze większym niż dozwolony, lub jeśli operacja sporządzania kopii zapasowej zostanie anulowana przez Klienta, zobowiązania SLA nie mają zastosowania.

f) OVHcloud zastrzega sobie prawo do zażądania od Klienta ponownego przeprowadzenie operacji sporządzania kopii zapasowej, która wcześniej nie powiodła się. Jeżeli Klient nie jest w stanie tego zrobić i/lub jeśli jest niedostępny, zobowiązania SLA nie mają zastosowania.

ANEKS 3
OPCJA DISASTER RECOVERY PLAN

Załącznik ten opisuje i określa szczegółowe warunki mające zastosowanie do opcji planu przywracania usługi „Disaster Recovery Plan" proponowanej w ramach Usług Private Cloud OVHcloud (zwanej dalej „DRP"). Opcja ta stanowi jeden z możliwych elementów „Disaster Recovery Plan", który jest globalnym projektem biznesowym budowanym, testowanym i obsługiwanym przez Klienta. Niniejszy załącznik uzupełnia i stanowi integralną część Szczegółowych warunków korzystania z Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. W przypadku sprzeczności lub jakichkolwiek niezgodności, niniejszy załącznik będzie rozstrzygający.

1. OPIS

Opcja „Disaster Recovery Plan" pozwala Klientowi na przeniesienie swoich Maszyn Wirtualnych, niezależnie od tego, czy są hostowane lokalnie czy w ramach Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, jak również przechowywanych na nich danych, do innej infrastruktury Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Funkcja transferu dostępna jest na dedykowanym interfejsie. Jest to Usługa opcjonalna, która nie jest domyślnie włączona w koszt usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Opcja musi być przedmiotem specjalnego zamówienia lub aktywacji i podlega dodatkowemu fakturowaniu.

2. OPROGRAMOWANIE

Oprogramowanie, które umożliwia Klientowi korzystanie z tej opcji, opracowywane jest przez dostawców zewnętrznych („Produkty Osób Trzecich). OVHcloud nie uczestniczy w tworzeniu i wdrażaniu tych Produktów Osób Trzecich udostępnianych Klientowi w ramach Opcji. W rezultacie, OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za udostępnione jako część Usługi Produkty Stron Trzecich, które mogą zawierać błędy techniczne, luki w zabezpieczeniach, być niekompatybilne lub niestabilne i nie udziela żadnych gwarancji na Produkty Osób trzecich udostępnione w ramach Usługi. Klient może korzystać z Produktów Osób Trzecich udostępnionych przez OVHcloud w ramach Usługi wyłącznie zgodnie z ogólnymi warunkami użytkowania ustanowionymi przez dostawców zewnętrznych i obowiązującymi w danym momencie. Wyklucza to w szczególności wszelką możliwość dekompilacji, dostępu do źródeł, ponownej instalacji na innych infrastrukturach oraz udzielania sublicencji na programy lub systemy Produktów Osób Trzecich, które zostały Klientowi udostępnione. OVHcloud i dostawca zewnętrzny zastrzegają sobie prawo do modyfikacji Produktów Osób Trzecich w dowolnym momencie. W ramach tej opcji OVHcloud dostarcza Klientowi licencje na Produkt Osób Trzecich „Zerto", wymagane do korzystania z usługi.

3. MECHANIZMY DZIAŁANIA OPCJI

Synchronizacja i/lub kopiowanie Maszyn Wirtualnych odbywa się z wykorzystaniem Produktu Osób Trzecich „Zerto". Za pomocą dedykowanego interfejsu Produktu Osób Trzecich, Klient wybiera Maszyny Wirtualne ze swojej Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, aby zsynchronizować je na swojej infrastrukturze kopii zapasowych Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Wersja backup Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud musi być zlokalizowana w Centrum Danych innym, niż to, w którym znajduje się główna infrastruktura Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Dla każdej wybranej Maszyny Wirtualnej przeprowadzana jest ciągła synchronizacja z wykorzystaniem pasma o szerokiej przepustowości. Replikacja danych jest nie tylko ciągła, ale również asynchroniczna, z obecnym RPO (z ang. *Recovery Point Objective*), dostępnym do wglądu w dedykowanym interfejsie Produktu Osób Trzecich. Dane Klienta są synchronizowane za pośrednictwem sieci światłowodowej OVHcloud pomiędzy centrami danych OVHcloud, w których znajduje się rozwiązanie Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Dane są przesyłane za pośrednictwem sieci VPN pomiędzy zdalnymi lokalizacjami w celu zapewnienia bezpieczeństwa przesyłu danych. W przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej, Klient może

natychmiast przełączyć się na stronę kopii zapasowej Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (strona DRP) klikając „Failover” w interfejsie Produktu Osób Trzecich, aby uruchomić infrastrukturę backup.

Za zarządzanie opcją „Failover” oraz przejście na stronę kopii zapasowej odpowiada Klient.

Aby skorzystać z tej funkcji, opcja „VMware DRS” dostępna z poziomu panelu zarządzania VMware vSphere musi być włączona.

4. WARUNKI KORZYSTANIA

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z opcji „Disaster Recovery Plan”, a w szczególności za (a) wybór Maszyn Wirtualnych ze swojej usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud przeznaczonych do synchronizacji, (b) za konfigurację VPG (z ang. *Virtual Protection Group*, koncepcja wg Produktu Osób Trzecich) oraz za weryfikację ich prawidłowego działania, (c) sprawdzenie prawidłowego przebiegu synchronizacji, (d) za weryfikację integralności synchronizacji przy użyciu narzędzi, które Klient uzna za stosowne oraz, w przypadku niepowodzenia operacji, za przeprowadzenie, w razie konieczności, nowej operacji synchronizacji, kontaktując się z Działem wsparcia OVHcloud. W ramach Usług OVHcloud nie zarządza operacjami synchronizacji lub awaryjnego przełączenia między dwiema infrastrukturami Klienta. OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności w przypadku awarii, awarii lub błędu w operacjach synchronizacji czy Failover. Klient zobowiązuje się do jak najszybszego zasygnalizowania usterki, błędu czy podatności wykrytych w operacji synchronizacji. Klient zapewnia, że posiada niezbędne uprawnienia i pozostaje w zgodności z obowiązującymi przepisami. OVHcloud nie posiada żadnej wiedzy co do treści i działań, w odniesieniu do których Klient korzysta z rozwiązania Disaster Recovery Plan. Opcja ta może zostać zawieszona i przerwana zgodnie z postanowieniami Warunków Ogólnych i Szczegółowych mających zastosowanie do Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVH podlega zobowiązaniu starannego działania.

5. SYSTEM FAKTUROWANIA

Klient jest rozliczany na podstawie liczby Maszyn Wirtualnych zabezpieczonych opcją „Disaster Recovery Plan”.

6. ZAKOŃCZENIE USŁUG

W przypadku usunięcia, ponownej instalacji lub zmiany konfiguracji Maszyny Wirtualnej, a także w przypadku zakończenia lub nieodnowienia Usługi Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud lub tej Opcji, każda synchronizacja (w tym dane i informacje, które zawiera) zostaje automatycznie i nieodwracalnie usunięta. Przed rozpoczęciem tych operacji, jak również przed upływem terminu ważności Opcji „Disaster Recovery Plan” lub Usług Premium Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, Klient jest zobowiązany do sporządzenia kopii zapasowych lub przeniesienia swoich Maszyn Wirtualnych (w tym wszystkich danych i informacji w nich zawartych) na inne urządzenia, aby zapobiec jakiejkolwiek utracie lub jakiejkolwiek modyfikacji danych.