

Annexe à la description du service NetApp®

Keystone® Storage-as-a-Service

1. Contenu d'ordre général

La présente annexe décrit les fonctionnalités complémentaires, ainsi que les conditions générales qui s'appliquent à la description du service Keystone Storage-as-a-Service.

2. Responsabilités de l'utilisateur final

2.1 Exigences.

L'utilisateur final communiquera à NetApp les informations pertinentes sur le site de l'utilisateur final, les aspects techniques, les charges de travail, les opérations, ainsi que toute autre exigence nécessaire afin de déterminer la conception d'architecture appropriée de Keystone STaaS et des produits STaaS avant leur expédition.

2.2 Préparation du site.

a) Locaux

- i. Racks et espace, conformément aux spécifications.
- ii. Alimentation redondante et protégée, unités de distribution d'énergie, types et nombre de prises, conformément aux spécifications.
- iii. Système de refroidissement, conformément aux spécifications.
- iv. Déplacement des produits STaaS entre la zone d'expédition/de chargement et le lieu d'installation dans les locaux.

b) Réseau

- i. Câbles et câblage réseau nécessaires pour connecter les switch de données de l'utilisateur final et/ou les switch Fibre Channel et les hôtes aux produits STaaS.
- ii. Câbles et câblage réseau nécessaires pour connecter les switch de gestion de l'utilisateur final et les hôtes aux produits STaaS.
- iii. Configuration de services réseau.
- iv. Modules SFP requis pour les équipements de l'utilisateur final.

c) Surveillance et gestion

- i. Machines virtuelles fournies et gérées par l'utilisateur final pour héberger l'outil de surveillance.
- ii. Connectivité réseau de gestion entre le serveur de gestion et les ports de gestion des produits STaaS.
- iii. Connectivité internet permettant à l'outil de surveillance de transmettre les données de consommation et d'intégrité des données depuis l'outil de surveillance et les baies de stockage.
- iv. Accès à distance pour le support et la gestion des ports de gestion des produits STaaS par le biais d'outils, de méthodes et à des horaires convenus mutuellement.

2.3 Produits appartenant à l'utilisateur final.

L'utilisateur final est responsable de tous les aspects liés à l'équipement lui appartenant (NetApp ou non NetApp), y compris l'applicabilité, la compatibilité, les corequis et prérequis, la conception, l'architecture, les logiciels et le matériel complémentaires nécessaires, l'installation, l'intégration, l'administration, la gestion, la prise en charge, les tests et la documentation.

2.4 Solutions spécifiques à l'utilisateur final.

L'utilisateur final est responsable de tous les aspects liés à la solution dans laquelle Keystone STaaS sera déployé (par ex., gestion des données, protection des données, chiffrement, surveillance, reporting, sécurité et conformité, création de tickets), y compris l'applicabilité, la compatibilité, les corequis et prérequis, la conception, l'architecture, les logiciels et le matériel complémentaires nécessaires, l'installation, l'intégration, l'administration, la gestion, la prise en charge, les tests et la documentation.

2.5 Accès au site.

L'utilisateur final est responsable de fournir au personnel de NetApp un accès au site, en temps utile, afin de répondre aux besoins suivants mais sans s'y limiter :

- a) Validation du site.
- b) Inventaire, installation et configuration des produits STaaS.
- c) Maintenance et support des produits STaaS, y compris la résolution de problèmes et le remplacement de pièces.
- d) Désinstallation et enlèvement des produits STaaS.

2.6 Utilisation des fonctionnalités et services.

Keystone STaaS permet à l'utilisateur final d'utiliser certaines fonctionnalités et services figurant dans la description du service Keystone STaaS. En utilisant ces fonctionnalités et services, l'utilisateur final est responsable des éléments suivants :

- a) L'applicabilité, la compatibilité, les corequis et prérequis, la conception, l'architecture, les logiciels et le matériel complémentaires nécessaires, l'installation, l'intégration, l'administration, la gestion, la prise en charge, les tests et la documentation liés aux fonctionnalités et services.
- b) La consommation de la capacité engagée et des ressources des produits STaaS résultant de l'utilisation des fonctionnalités et services, ce qui peut affecter la capacité et les ressources disponibles pour la prestation de services STaaS.

2.7 Modifications et désactivation.

L'utilisateur final ne peut pas :

- a) Modifier la version du logiciel ONTAP sans l'accord préalable de NetApp.
- b) Désactiver ou éteindre l'outil de surveillance, ni supprimer la capacité de NetApp à surveiller la consommation ou l'intégrité.
- c) Supprimer l'accès de NetApp aux ports de gestion du contrôleur.
- d) Désactiver les fonctionnalités d'efficacité des données, y compris la compression, la compaction, la déduplication et l'allocation dynamique.
- e) Ajouter, supprimer ou modifier du matériel sous abonnement.

3. Capacité

3.1 Capacité supplémentaire.

L'utilisateur final peut, à son appréciation, utiliser les services STaaS pour dépasser la capacité supplémentaire limite, dans la mesure où : (1) NetApp ne s'engage en aucune façon à garantir auprès de l'utilisateur final qu'une capacité supérieure à la capacité supplémentaire limite sera disponible, et (2) NetApp n'est pas responsable d'atteindre ou de respecter les niveaux de performance, et n'assume aucune responsabilité à l'égard des niveaux de service décrits pendant toute période où l'utilisation des services STaaS par l'utilisateur final dépasse la capacité supplémentaire limite. Dépasser la capacité supplémentaire limite dans un niveau de performance donné peut avoir un impact négatif sur la capacité utilisable et sur celle à assurer la performance des autres niveaux de performance.

3.2 Capacité consommée (ONTAP).

- a) La quantité de capacité logique mesurée utilisée pour stocker toutes les instances et types (par ex., copies, copies en miroir, versions) de données de l'utilisateur final ;
- b) La quantité de capacité logique mesurée utilisée pour stocker les volumes clonés dépassant 10 % de la taille physique du volume parent ;
- c) La quantité de capacité physique mesurée utilisée pour stocker les données différentielles des copies Snapshot™ ;
- d) La capacité physique allouée.

4. Objectif de niveau de service (SLO) en matière de performance

Les niveaux de performance du stockage ONTAP fichier et bloc sont sujets aux conditions générales suivantes :

- a) Performance dégradée : durée par incident (en minutes) pendant laquelle l'objectif de latence au 90e centile n'est pas atteint.
- b) La latence au 90e centile est mesurée par volume et par niveau de performance, pour l'ensemble des volumes d'une commande Keystone. La latence est échantillonnée toutes les 5 minutes et la valeur du 90e centile sur une période de 24 heures sert de mesure quotidienne selon les éléments suivants :
 - i. Les mesures des volumes utilisant moins de 5 IOPS au moment de la mesure seront exclues de l'échantillonnage.
 - ii. Les volumes avec plus de 30 % d'écritures au moment de la mesure seront exclus de l'échantillonnage.
 - iii. La latence introduite par AQoS (pour les IOPS/Tio demandés supérieurs aux IOPS/Tio cibles) sera exclue de l'échantillonnage.
 - iv. La latence injectée par AQoS pour conserver le minimum absolu d'IOPS par volume sera exclue de l'échantillonnage.
 - v. Pour les volumes avec FabricPool d'actif, la latence due aux transferts de données vers/depuis le stockage cible (inactif) sera exclue de l'échantillonnage.
 - vi. La latence causée par l'application, l'hôte ou le réseau de l'utilisateur final en dehors du cluster ONTAP® sera exclue de l'échantillonnage.
 - vii. En cas d'utilisation du service STaaS complémentaire de protection avancée des données, la latence cible comprend uniquement les IO vers/depuis la baie de stockage cible.
 - viii. Si une période de 24 heures comprend moins de 10 mesures valides, les résultats de cette journée seront ignorés.
 - ix. Volumes non conformes : si un ou plusieurs volumes sur une baie de stockage n'appliquent pas de règle AQoS valide, la quantité d'IOPS disponible sur les autres volumes peut être affectée. NetApp ne sera alors pas responsable d'atteindre ou de respecter les niveaux de performance sur ladite baie de stockage.
- c) Dans les configurations de FabricPool, les niveaux de performance s'appliquent uniquement si tous les blocs de données demandés se trouvent sur un stockage source (actif) FabricPool et que ce stockage n'est pas en relation SnapMirror® synchrone.
- d) S'applique uniquement à la plateforme NetApp AFF.
- e) La capacité consommée correspond à la capacité engagée à laquelle s'ajoute la capacité supplémentaire limite.
- f) Tous les volumes de l'utilisateur final sont configurés avec une règle AQoS valide.
- g) Toutes les limites min/max et autres contraintes par instance de matériel et logiciel s'appliquent.
- h) Les IOPS de charges de travail doivent être équilibrés entre les différents contrôleurs déployés par commande Keystone.
- i) Activation complète et continue de l'outil de surveillance et d'ASUP sur l'ensemble des baies de stockage.

5. Objectif de niveau de service (SLO) en matière de disponibilité (service sur site)

Le niveau de performance de la disponibilité de Keystone est soumis aux conditions générales suivantes :

- a) **Indisponibilité d'une baie de stockage** désigne la période durant laquelle les deux contrôleurs d'une paire haute disponibilité d'une baie de stockage sont indisponibles, telle que signalée par l'outil de surveillance, à l'exclusion des périodes pendant lesquelles les services STaaS sont indisponibles en raison d'opérations de maintenance, de mises à niveau ou d'activités de support planifiées ou convenues mutuellement avec NetApp, ou pour toute raison indépendante de la responsabilité ou volonté de NetApp.
- b) **Pourcentage de disponibilité d'une baie de stockage** correspond au calcul suivant : $\frac{\{(\text{nombre de secondes dans le mois}) - (\text{nombre de secondes d'indisponibilité d'une baie de stockage dans le mois})\}}{[\text{nombre de secondes dans le mois}]} \times 100 \%$.
- c) **Pourcentage de disponibilité des services STaaS de stockage ONTAP fichier et bloc** désigne la moyenne des pourcentages de disponibilité des baies de stockage, pour l'ensemble des baies déployées afin de répondre à la commande STaaS concernée, sur un mois.

6. Niveau de service (SLA) en matière de développement durable (service sur site)

Le niveau de service (SLA) en matière de développement durable de Keystone est soumis à l'approbation d'éligibilité par NetApp et aux conditions générales suivantes :

- a) Tel qu'indiqué dans l'outil de surveillance NetApp AutoSupport, la consommation électrique des baies de stockage ONTAP AFF et des tiroirs et supports se mesure en watts.
- b) La capacité (en Tio) correspond à la valeur la plus élevée entre (1) 120 % de la capacité engagée par niveau de performance, ou (2) la capacité effective déployée, en supposant un facteur d'efficacité des données de 2 (deux).
- c) S'applique aux services STaaS Keystone standard, non personnalisés, avec un seul niveau de performance et facturés mensuellement à terme échu, comprenant :
 - i. Baies de stockage A-Series ONTAP AFF.
 - ii. Cluster à 2 nœuds sans switch.
 - iii. Configurations non mélangées.
 - iv. Configuration non MetroCluster™.
- d) Activation complète et continue de l'outil de surveillance et d'ASUP sur l'ensemble des baies de stockage.
- e) Les données stockées de l'utilisateur final doivent atteindre un facteur d'efficacité des données moyen minimum de 2 (deux).
- f) La température ambiante de l'environnement opérationnel, lors de la mesure de la consommation électrique, doit être comprise entre 25 °C et 27 °C.
- g) L'utilisateur final doit envoyer un ticket P3 au support Keystone dans les 7 jours suivants la fin du mois de service.
- h) NetApp déterminera la violation du niveau de services.
- i) L'utilisateur final doit transmettre des informations complémentaires à la demande de NetApp, y compris les données et la méthode de consommation électrique de l'utilisateur final.
- j) La capacité engagée minimale par niveau de performance doit être respectée.
- k) Les crédits seront calculés uniquement sur la base de la capacité engagée.
- l) Les crédits peuvent être appliqués uniquement à la facture du mois suivant.
- m) Niveau de service en matière de développement durable

Niveau de performance	Mesure du niveau de service	Tio minimal engagé	Plateforme éligible
Extreme	< ou = 8 W/Tio	200 Tio	A800, A900
Premium/Performance	< ou = 4 W/Tio	300 Tio	A800, A900

- n) Crédits de service

Jours de non-respect du niveau de service pendant la période de facturation	% de crédit sur la facture mensuelle
1 à 2 jours	3 %
3 à 7 jours	15 %
14 jours	50 %

7. Fonctionnalités ONTAP

Keystone STaaS permet à l'utilisateur final d'utiliser certaines fonctionnalités et services figurant dans la description du service Keystone STaaS. L'utilisation de ces fonctionnalités et services est soumise aux conditions générales suivantes :

- a) Toute consommation de capacité attribuable à l'utilisation de ces fonctionnalités est comptabilisée dans la capacité consommée.
- b) Les ressources matérielles et logicielles consommées en utilisant ces fonctionnalités peuvent affecter la capacité et les performances disponibles.
- c) L'utilisation de ces fonctionnalités est soumise à certaines limites et spécifications.
- d) Hiérarchisation de données vers des cibles ONTAP :

- i. Les données hiérarchisées dans une cible NetApp ne sont pas comptabilisées dans la capacité consommée de la source.
- ii. Les « cibles NetApp » comprennent les plateformes de solutions ONTAP ou StorageGRID® de NetApp.
- iii. La hiérarchisation de cibles non NetApp requiert le service STaaS complémentaire de hiérarchisation de données vers des cibles non NetApp décrit dans la description du service Keystone STaaS.

8. Conception

La conception d'architecture de service STaaS par Keystone exclut la conception de solutions spécifiques à l'utilisateur final, le développement ou l'intégration d'applications, le développement de processus, ainsi que les vérifications ou intégrations de compatibilité avec des logiciels ou matériels tiers.

9. Produits STaaS

Les produits STaaS ne comprennent pas les éléments suivants. En cas d'ajout, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

- a) Switch de cluster pour usage exclusif en cas de mélange des environnements ou pour des besoins non liés à Keystone. Les switch de cluster sont inclus uniquement pour une configuration initiale avec plus de deux contrôleurs Keystone.
- b) Racks.
- c) Câbles réseau et câblage entre les produits STaaS et les produits de l'utilisateur final.
- d) Modules SFP pour usage exclusif en cas de mélange des environnements ou pour utilisation des produits de l'utilisateur final.
- e) Modules SFP longue distance.
- f) Si les produits STaaS nécessitent une modification pendant la durée de l'abonnement en raison d'un changement dans les exigences techniques de l'utilisateur final (par ex., protocole, connectivité).

10. Installation

L'installation de services STaaS comprend les éléments suivants, le cas échéant :

- a) Gestion de projet pour le déploiement.
- b) Création de classeurs de configuration de déploiement.
- c) Validation de la préparation du site.
- d) Vérification de l'inventaire des produits STaaS livrés.
- e) Installation et câblage des produits STaaS vers les racks fournis par l'utilisateur final.
- f) Mise à jour du firmware des produits STaaS.
- g) Installation et mise à jour des licences et logiciels STaaS.
- h) Configuration des disques de rechange ONTAP, RAID et agrégats.
- i) Configuration des switch d'interconnexion du cluster.
- j) Configuration du cluster avec switch ONTAP ou sans switch.
- k) Configuration et tests d'ONTAP AutoSupport™ (ASUP).
- l) Installation, configuration et tests des outils de surveillance sur les machines virtuelles de l'utilisateur final.
- m) Création d'une configuration de test minimale (à supprimer après les tests) et test de la haute disponibilité du service STaaS.
- n) Documentation du déploiement validé.
- o) Exclusions :
 - i. Installation, configuration ou test des équipements, serveurs, clients, machines virtuelles ou réseaux de l'utilisateur final.
 - ii. Conception, installation ou intégration de solutions spécifiques à l'utilisateur final, ou d'applications, y compris la sauvegarde/restauration, la reprise d'activité, la migration des données, les évaluations de performance ou le mélange des environnements.
 - iii. Déploiement de CVO.

11. Outil de surveillance

- a) L'outil de surveillance se connecte et communique uniquement avec le panneau de gestion des produits STaaS.
- b) Ni NetApp ni l'outil de surveillance n'ont d'accès physique ou logique aux données de l'utilisateur final, et n'opèrent, ne traitent ni ne transmettent ces données.
- c) Lors des activités de résolution de problème, de support ou de maintenance, l'utilisateur final contrôle l'octroi des autorisations, la surveillance et la journalisation de l'accès distant de NetApp aux produits STaaS requis.
- d) La capacité consommée du stockage de types fichier, bloc et objet est enregistrée chaque jour par l'outil de surveillance au moins une fois.
- e) La capacité consommée de Cloud Volumes ONTAP est enregistrée par Cloud Manager toutes les quinze minutes.

12. Surveillance

La surveillance des services STaaS se limite aux exigences de NetApp nécessaires à la prestation de services STaaS.

13. Reporting

Le reporting des services STaaS se limite aux exigences de NetApp nécessaires à la prestation de services STaaS.

14. Support technique

Le support technique de Keystone est soumis aux exclusions suivantes :

- a) Sauvegarde et restauration des systèmes d'exploitation, applications ou données de l'utilisateur final.
- b) Résolution de problèmes des applications de l'utilisateur final ou optimisation des performances.
- c) Identification ou suppression de virus ou autre type de malware.
- d) Tests opérationnels des applications, calculs, réseaux, stockages ou processus spécifiques à l'utilisateur final.
- e) Services requis en raison du manquement de l'utilisateur final à intégrer une correction, réparation, mise à jour ou modification fournie par NetApp.
- f) Services requis en raison du manquement de l'utilisateur final à mettre en œuvre une mesure préventive précédemment recommandée par NetApp.
- g) Services jugés nécessaires par NetApp en raison de tentatives non autorisées par du personnel non NetApp d'installer, réparer, conserver ou modifier le matériel, firmware ou logiciel.
- h) Tâches d'administration système.
- i) Formation.
- j) Résolution de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.

15. Mises à jour logicielles

L'abonnement aux mises à jour logicielles est soumis aux exclusions suivantes :

- a) Identification et installation de correctifs spécifiquement requis par l'utilisateur final, mais non nécessaires au fonctionnement et à la prestation de services STaaS.
- b) Mises à jour logicielles nécessaires pour activer ou désactiver le mélange des environnements.

16. Mises à jour matérielles

L'abonnement aux mises à jour matérielles se base sur les calendriers de fin de prise en charge du matériel STaaS, entre autres critères.

17. Responsable de la réussite Keystone

Les conditions générales suivantes s'appliquent :

- a) Le responsable de la réussite Keystone ne prend pas en compte les équipements appartenant à l'utilisateur final.
- b) Le responsable de la réussite Keystone ne remplace ni ne duplique l'étendue des services fournis par le responsable de compte support NetApp (SAM).
- c) L'utilisateur final peut, s'il le souhaite, acheter séparément les services SAM pour les produits STaaS.

18. Protection avancée des données

La protection avancée des données est un service STaaS complémentaire qui fournit une mise en miroir synchrone symétrique MetroCluster™ IP. Les conditions générales suivantes s'appliquent :

- a) La protection avancée des données repose sur NetApp MetroCluster™.
- b) Seules les configurations MetroCluster symétriques sont prises en charge.
- c) La capacité consommée par MetroCluster IP est mesurée comme la quantité de capacité logique utilisée pour stocker les données principales en miroir ou non, et toutes les copies en miroir des données de l'utilisateur final.
- d) Service de déploiement inclus.
 - i. Collecte, configuration et tests de fonctionnalité pour les exigences de base de MetroCluster.
 - ii. Tests ISL et documentation.
 - iii. Création d'une relation Snap Mirror de test entre les sites (à supprimer après les tests).
 - iv. Tests et documentation du basculement et de la reprise de nœuds.
- e) Exclusions.
 - i. Conception MetroCluster spécifique à l'utilisateur final.
 - ii. Connectivité ISL MetroCluster.
 - iii. Connectivité et switch réseau de peering MetroCluster.

19. Hiérarchisation des données vers des cibles non NetApp

La hiérarchisation des données vers des cibles non NetApp est un service STaaS complémentaire qui fournit une hiérarchisation des données FabricPool basé sur S3 depuis les systèmes Keystone ONTAP vers des cibles de stockage de données non NetApp S3 prises en charge par NetApp.

- a) La capacité consommée par les données FabricPool hiérarchisées vers des cibles non NetApp prises en charge est mesurée comme la quantité de capacité physique utilisée pour stocker les données de l'utilisateur final sur un niveau de performance de stockage Keystone fichier et bloc, lorsque ces données sont hiérarchisées vers une cible de stockage de données non NetApp.

20. NR-NVC

NR-NVC est un service STaaS complémentaire qui permet à l'utilisateur final de conserver les supports et composants de mémoire non volatile défectueux à la fin de l'abonnement. Les conditions générales suivantes s'appliquent :

- a) Les composants conservés ne peuvent pas être réutilisés par l'utilisateur final.
- b) NR-NVC est disponible uniquement au début de l'abonnement.
- c) Le service STaaS complémentaire NR-NVC est nécessaire pour utiliser la fonctionnalité de conformité ONTAP SnapLock® sur les niveaux de performance de stockage fichier et bloc.

21. Data Infrastructure Insights (DII) pour Keystone

DII pour Keystone est un service STaaS complémentaire qui fournit la surveillance, l'analyse, les insights et l'optimisation de l'infrastructure pour l'environnement Keystone. Les conditions générales suivantes s'appliquent :

- a) Commandable avec un nouvel abonnement STaaS ou séparément pour un abonnement STaaS existant, jusqu'à 90 jours avant la fin de l'abonnement.
- b) Facturation basée sur les capacités STaaS engagée, consommée et supplémentaire, par niveau de performance et par commande.
- c) Les abonnements DII pour Keystone peuvent faire partie d'un locataire DII actuel ou nouveau.
- d) L'utilisateur final est responsable de l'installation et de la configuration de DII pour Keystone.

22. Renouvellement

- a) Si une nouvelle version majeure de Keystone STaaS est publiée pendant la durée de l'abonnement actuelle, la commande en cours ne pourra être renouvelée qu'une seule fois et pour une durée supplémentaire d'un an seulement. Par la suite, la commande sera renouvelée conformément aux conditions générales de la version alors en vigueur.

23. Modifications apportées à l'abonnement

- a) Toute modification potentielle apportée aux services STaaS doit être communiquée à NetApp en temps opportun afin de permettre la planification, la livraison et le déploiement de produits STaaS complémentaires, si nécessaire.
- b) Les changements apportés aux capacités engagées sont soumis aux incréments d'augmentation ou de réduction et aux exigences minimales de capacité engagée pour chaque niveau de performance applicable, tels que précisés dans la description du service Keystone STaaS.
- c) Augmentation de la capacité engagée : NetApp confirmera l'augmentation auprès de l'utilisateur final, à condition que NetApp n'ait aucune obligation de confirmer cette augmentation si celle-ci nécessite l'ajout de produits STaaS dans les 90 jours précédant l'expiration de la durée de l'abonnement, sauf si les parties ont convenu par écrit de renouveler ou de prolonger la durée de l'abonnement avant ou pendant cette période finale de 90 jours.
- d) Réduction de la capacité engagée : (i) Les demandes de réduction de l'utilisateur final doivent être formulées par écrit et reçues par NetApp au moins 60 jours avant le début de la prochaine période anniversaire de 12 mois pour laquelle l'ajustement s'appliquera ; (ii) les demandes de réduction sont limitées à une seule fois pour une durée initiale d'abonnement de deux ou trois ans, ou deux fois pour une durée initiale d'abonnement de quatre ou cinq ans ; (iii) aucune réduction ne peut réduire la capacité engagée de plus de 25 % de la capacité engagée actuelle, et en aucun cas la réduction ne peut faire descendre la capacité engagée en dessous de l'exigence minimale associée au niveau de performance applicable ; (iv) toute réduction entre en vigueur uniquement au début de la prochaine période anniversaire de 12 mois ; et (v) toute réduction, telle que décrite dans la description du service Keystone STaaS, est soumise à l'accord écrit préalable de NetApp, cet accord ne pouvant être refusé de manière déraisonnable.
- e) Services STaaS complémentaires : les services STaaS complémentaires sont autorisés pour les abonnements dont la durée restante est supérieure à 12 mois.
- f) Réallocation : (i) l'utilisateur final ne peut pas demander une nouvelle réallocation avant 90 jours après l'activation de la demande précédente ; (ii) l'utilisateur final ne peut pas effectuer de réallocation pendant les 90 derniers jours de la durée, sauf si l'abonnement doit être renouvelé ; (iii) la demande de réallocation de l'utilisateur final doit être soumise au moins 5 jours ouvrables avant le prochain cycle de facturation et sera activée le premier jour du cycle de facturation suivant.

24. Déplacement des équipements

Keystone STaaS permet à l'utilisateur final de déplacer ou de relocaliser les produits STaaS du site d'installation initial vers un autre site de l'utilisateur final, sous réserve de l'approbation de NetApp. Les conditions générales suivantes s'appliquent :

- a) L'utilisateur final doit adresser une demande écrite à NetApp au moins 60 jours avant la date prévue du déplacement.
- b) NetApp examinera la demande et pourra fournir une approbation ainsi que de potentielles conditions supplémentaires en fonction de considérations commerciales, juridiques, financières, de conformité, de support et autres.
- c) Tous les produits STaaS fournis conformément aux commandes associées doivent être déplacés ensemble.
- d) Tous les efforts, services ou matériels supplémentaires nécessaires pour permettre le déplacement ne sont pas inclus dans le prix du service Keystone.
- e) NetApp n'est pas responsable des interruptions de service, des pertes de données de l'utilisateur final, ni du reporting ou des

niveaux de service pendant le déplacement.

- f) L'utilisateur final est responsable de la sauvegarde, de la migration, du chiffrement, de la conformité et de la sécurisation des données pendant le déplacement.
- g) L'utilisateur final est responsable du maintien du paiement minimum et de tout autre paiement dû, conformément aux commandes associées, pendant et après le déplacement.
- h) Il est recommandé que l'utilisateur final engage NetApp ou un partenaire, si disponible, pour gérer le projet, effectuer la désinstallation, obtenir l'emballage et emballer les produits STaaS.
- i) L'utilisateur final est responsable de l'expédition, avec une assurance couvrant la valeur de remplacement appropriée.
- j) L'utilisateur final est responsable de toute perte ou dommage aux produits STaaS pendant le déplacement, ceux-ci n'étant pas couverts par le support ou la garantie NetApp.
- k) L'utilisateur final est responsable de la préparation du site de destination.
- l) L'utilisateur final doit engager NetApp PS ou un partenaire pour le déploiement du service sur le site de destination, avec des rôles et responsabilités identiques à ceux de l'installation initiale.

25. Mélange des environnements

Les services STaaS permettent le mélange des environnements, sous réserve de l'approbation de NetApp. Les conditions générales suivantes s'appliquent :

- a) L'approbation de NetApp doit être obtenue avant la soumission de la commande.
- b) Les baies de stockage NetApp ONTAP non Keystone dans un même cluster ONTAP doivent être couvertes par le même niveau de support NetApp que les produits Keystone STaaS pendant toute la durée du mélange des environnements.
- c) Tous les efforts, matériels, logiciels ou services liés à ou nécessaires au mélange des environnements (y compris, mais sans s'y limiter : faisabilité, prise en charge, conception, planification, gestion matériel ou logiciel supplémentaire requis, switch de cluster, modules SFP, câblage, installation matérielle ou logicielle, configuration, mises à jour ou rétrogradations logicielles, tests, documentations, retour à une configuration prise en charge par NetApp, etc.) ne sont pas inclus dans les services ou les frais Keystone.