

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO PUBLIC CLOUD DE OVH

Versión de fecha 28/07/2016

CLÁUSULA 1: OBJETO

Las presentes condiciones particulares, que completan las Condiciones Generales de Servicio de OVH, tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras aplicables a los Servicios Public Cloud de OVH.

Las presentes condiciones particulares prevalecerán sobre las condiciones generales si existiera contradicción entre ambos documentos.

Los Términos que comienzan por mayúscula están definidos en el Glosario de OVH, disponible en el Sitio Web de OVH.

CLAÚSULA 2: MEDIOS

En el marco del Servicio Public Cloud de OVH, OVH pone a disposición del Cliente Instancias, Contenedores de Object Storage y Espacios de Archivado.

Las Instancias disponen de un Espacio de Almacenamiento Local o Remoto, de una parte de los recursos de RAM y procesador de un Servidor Host y de una dirección IP fija geolocalizada conforme a la localización física de la Instancia.

En función de la configuración y del tipo de Instancia, los recursos asignados, la tasa de transferencia máxima de datos y las características del Espacio de Almacenamiento (replicación, distribución, localización) pueden variar.

La cantidad de recursos de RAM y procesador asignados al Cliente, o bien está garantizada (Instancias RAM e Instancias CPU), o bien es compartida por el Cliente con otros usuarios que dispongan de una o varias Instancias instaladas en el mismo Servidor Host. En el caso de recursos compartidos, no se puede garantizar el rendimiento.

En función del tipo de Espacio de Almacenamiento seleccionado, pueden estar disponibles diferentes funcionalidades y/u opciones (por ejemplo, contenedor público o protocolos de transferencia). Algunos Espacios de Almacenamiento no están redundados (por ejemplo, los Espacios de Archivado).

Antes de elegir y de utilizar una Instancia o un Espacio de Almacenamiento, el Cliente se compromete a estudiar atentamente cada configuración de Instancia y cada tipo de Espacio de Almacenamiento disponible. Es responsabilidad del Cliente seleccionar las Instancias, Espacios de Almacenamiento y Sistemas Operativos cuyas características se ajusten a sus necesidades.

Las distintas configuraciones y características de las Instancias y Espacios de Almacenamiento se describen y pueden consultarse online en el Sitio Web de OVH. Dichas configuraciones y características evolucionan regularmente. Corresponde al Cliente prestar atención a dichas evoluciones.

Los recursos (Servidor Host, Espacios de Almacenamiento, Instancias, etc.) puestos a disposición del Cliente son propiedad exclusiva de OVH.

Las capacidades de la Infraestructura utilizada en el marco del Servicio pueden ser limitadas.

Debido a la alta tecnología del Servicio, OVH solo está sujeto a una obligación de medios.

Durante toda la suscripción, OVH pone a disposición del Cliente una Interfaz de Gestión que le permite gestionar el Servicio, configurar las Instancias, los Contenedores de Object Storage y los Espacios de Archivado (creación, eliminación...), o consultar los informes de consumo.

Las Infraestructuras de OVH en las que están instalados las Instancias, los Contenedores de Object Storage, los Espacios de Archivado y otros Espacios de Almacenamiento son accesibles por el Cliente así como por el público a través de internet. El Cliente debe disponer de una conexión a internet para conectarse a la Interfaz de Gestión y acceder al Servicio, y es el único responsable de dicha conexión, especialmente en cuanto a su disponibilidad, su fiabilidad y su seguridad.

CLÁUSULA 3: SOPORTE TÉCNICO

En caso de fallo de funcionamiento del Servicio que sea responsabilidad de OVH, el Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de soporte de OVH desde la Interfaz de Gestión o a través de los medios de contacto cuya información se indica en el Sitio Web de OVH.

Cada solicitud o declaración de incidencia así recibida dará lugar a la creación de un tíquet («tíquet de incidencia»). El Cliente será informado por correo electrónico de la creación del tíquet y del número correspondiente.

En caso de declarar una incidencia, el Cliente debe comunicar a OVH un máximo de información relativa al problema experimentado con el fin de permitir la correcta realización del diagnóstico.

CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

El Cliente contrata el Servicio por internet en el Sitio Web de OVH. La contratación requiere que el Cliente registre una forma de pago que será utilizada para el pago de las facturas emitidas en las condiciones previstas en la cláusula 13.

Una vez que OVH haya activado el Servicio, el Cliente podrá crear Instancias en su Interfaz de Gestión y utilizar los Servicios.

En el marco del presente contrato, el Cliente es el único administrador de sus Instancias. OVH no interviene en ningún caso en la administración de las Instancias del Cliente. Asimismo, el Cliente es el único responsable del uso que hace de los Contenedores de Object Storage, los Espacios de Archivado y otros Espacios de Almacenamiento puestos a su disposición.

OVH se encarga de la administración de la Infraestructura (hardware, red, Servidores Host, discos) en la que están configurados las Instancias y los Espacios de Almacenamiento puestos a disposición del Cliente.

El Cliente confirma poseer el conjunto de conocimientos técnicos necesarios para asegurar una administración correcta de los recursos (Instancias, Contenedores de Object Storage, Espacios de Archivado y otros Espacios de Almacenamiento) puestos a su disposición por OVH y para realizar las copias de seguridad de los datos almacenados en dichos recursos. El Cliente se compromete también a documentarse y analizar la información puesta a disposición por OVH relativa al Servicio Public Cloud de OVH.

El Cliente tiene la posibilidad de instalar por sí mismo software en las Instancias. Estas instalaciones se hacen bajo su completa responsabilidad, no pudiendo OVH ser considerada responsable de un fallo de funcionamiento de las Instancias del Cliente como consecuencia de dichas instalaciones.

El Cliente se compromete a respetar las condiciones de licencia y de uso del Sistema Operativo con el que hayan sido configuradas las Instancias por parte de OVH, así como las condiciones de licencia y de uso de las aplicaciones, en su caso preinstaladas por OVH en las Instancias. OVH se reserva el derecho a actualizar dichos Sistemas Operativos y aplicaciones preinstalados, principalmente realizando todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias. En caso de ser necesario actualizar un Sistema Operativo o una aplicación que estén siendo utilizados por el Cliente, dicha actualización se realizará en concertación con el Cliente.

El Cliente también podrá realizar las operaciones de mantenimiento y de actualización de los Sistemas Operativos y aplicaciones anteriormente mencionados preinstalados en las Instancias. En este caso, el Cliente asume toda la responsabilidad, sin que pueda verse comprometida la responsabilidad de OVH en este sentido, especialmente derivada de operaciones (mantenimiento, actualizaciones, etc.) realizadas que vulneren las condiciones de uso y/o de licencia aplicables, o de un fallo de funcionamiento de la Instancia resultado de las operaciones realizadas por el Cliente.

Las condiciones de licencia y de uso de las aplicaciones y sistemas operativos anteriormente mencionados serán, bien comunicadas al Cliente en el momento de realizar el primer pedido de una Instancia configurada con estos sistemas y/o software preinstalados, o bien estarán a disposición del Cliente en el Sitio Web de OVH o en el Sitio Web del editor.

OVH se reserva el derecho a filtrar ciertos puertos considerados sensibles para la preservación la Infraestructura. Asimismo, el Cliente reconoce que se aplican limitaciones sobre los flujos UDP/ICMP.

En el marco del Servicio, el Cliente dispone de la facultad, a través de la Interfaz de Gestión, de aumentar o reducir el número de Instancias y el volumen de datos almacenados en sus Espacios de Almacenamiento, así como de modificar la(s) Instancia(s) puesta(s) a su disposición para disfrutar de una nueva configuración. Estos cambios se ejecutan de forma asíncrona desde la solicitud del Cliente. El Cliente realiza la solicitud en la Interfaz de Gestión o a través de la API de OVH.

Las operaciones de eliminación y de reinstalación de Espacios de Almacenamiento (Contenedores de Object Storage, Espacios de Archivado y otros) conllevan la eliminación automática e irreversible de todos los datos y la información almacenados en ellos. Asimismo, las operaciones de eliminación y de reinstalación de las Instancias conllevan la eliminación automática e irreversible:

- a) de los sistemas operativos y aplicaciones que están instalados en ellos, y
- b) de todos los datos y la información almacenados en los Espacios de Almacenamiento Locales y Remotos asociados a las Instancias eliminadas o reinstaladas.

El Cliente es el único responsable de las operaciones (tales como copias de seguridad, transferencias, snapshots, etc.) que considere necesario realizar antes de eliminar o reinstalar las Instancias y Espacios de Almacenamiento con el fin de protegerse contra la pérdida de su información, sus contenidos y sus datos.

OVH se reserva la posibilidad de limitar o restringir ciertas funcionalidades de la Instancia con el fin de garantizar la seguridad de su Infraestructura. OVH informará al Cliente en la medida de lo posible sobre la aplicación de estos bloqueos.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las buenas prácticas y su buen y leal juicio.

CLÁUSULA 5: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DE OVH

5.1. OVH se compromete a poner todo el cuidado y la diligencia necesarios para la prestación de un servicio de calidad conforme a los usos de la profesión y el estado de las tecnologías.

5.2. OVH se compromete a:

- Hacerse cargo de la administración de la Infraestructura de OVH y de los Servidores Host.
- Mantener el Servidor Host en estado de funcionamiento. En caso de fallo del mismo, OVH se compromete a sustituir la pieza defectuosa lo antes posible, salvo que el fallo no fuera responsabilidad suya, o a proceder a cualquier otra intervención que requiera una interrupción del Servicio que exceda los plazos habituales de sustitución. En este último caso, OVH informará al Cliente.
- Asegurar la disponibilidad de las Instancias y de los Contenedores de Object Storage del Cliente conforme a las disposiciones de la cláusula 11 de las presentes Condiciones. OVH se reserva la posibilidad de interrumpir el Servicio para proceder a una intervención técnica con el fin de mejorar el funcionamiento.

- Intervenir rápidamente en caso de incidente a petición del Cliente, exceptuando los incidentes debidos a una mala utilización del Servicio por parte del Cliente.
- Mantener sus herramientas al mejor nivel de calidad con arreglo a las normas y usos de la profesión.

5.3. OVH no efectúa ninguna copia de seguridad específica del contenido y de los datos almacenados en las Instancias, Contenedores de Object Storage, Espacios de Archivado y otros Espacios de Almacenamiento del Cliente, y los mecanismos de replicación de datos implementados por OVH en los Espacios de Almacenamiento anteriormente citados (incluidos los Contenedores de Object Storage y los Espacios de Archivado) no constituyen en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida de su contenido y de sus datos.

CLÁUSULA 6: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

6.1. El Cliente actúa como entidad independiente y, por consiguiente, asume íntegramente los riesgos y peligros de su actividad. El Cliente es el único responsable de los servicios y sitios web alojados en las Instancias y Espacios de Almacenamiento puestos a su disposición, del contenido de la información transmitida, difundida o recogida, de su explotación y su actualización, así como de todo archivo y especialmente de los archivos de direcciones.

En este sentido, OVH solo proporciona al Cliente el acceso al Servicio que le permite almacenar sus datos y los de sus clientes.

OVH recuerda que el Cliente es el responsable de adoptar todas las medidas técnicas que permitan la posesión y conservación de los logs de conexión o de cualquier otro dato cuya naturaleza permita identificar a quien haya contribuido a la creación del contenido o de alguno de los contenidos de los servicios de los que el Cliente es proveedor, conforme a la legislación vigente.

6.2. El Cliente se compromete a respetar los derechos de terceros, tales como los derechos de la personalidad, derechos de autor, derechos de patentes o marcas, derechos sobre las bases de datos y otros derechos de propiedad intelectual.

En el marco del Servicio o desde el mismo, el Cliente se abstendrá de poner a disposición del público, a través de los sitios web alojados en sus Instancias, archivos o hipervínculos que vulneren derechos de propiedad intelectual u otros derechos; de implementar servicios de desbloqueo que tengan por finalidad permitir la carga o descarga de gran cantidad de archivos en las plataformas de alojamiento de archivos; de utilizar la técnica del spamming o envío de mensajes de correo electrónico no solicitados en la red de internet, en el sentido de lo previsto en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y normativa aplicable; de llevar a cabo actividades de intrusión, intento de intrusión (a título no exhaustivo: escaneo de puertos, sniffing, spoofing, etc.) y, más generalmente, toda actividad o comportamiento litigioso tal como intercambios de tráfico (HitLeap, Jingling, etc.), black hat SEO (descarga de vídeos y subida de los vídeos descargados a plataformas de juegos en línea, etc.), minería de criptomonedas, bots de videojuegos, etc.

El Cliente se compromete a adquirir toda licencia necesaria si recurre a software de terceros durante el uso del Servicio.

En estos casos, OVH se reserva el derecho a suspender el Servicio sin previo aviso y rescindir el Contrato inmediatamente y de pleno derecho, sin perjuicio del derecho a daños y perjuicios que OVH pueda ejercer.

OVH no podrá ser considerada responsable, bajo ningún concepto, ni siquiera solidariamente, de la información, archivos (incluidos los archivos de direcciones), datos o cualquier otro contenido del Cliente, ni del uso que de ellos se haga en el marco del Servicio, como transmisión, difusión a Internautas, recopilación, explotación, actualización, etc. OVH solo puede advertir al Cliente sobre las consecuencias jurídicas que podrían derivarse de actividades ilícitas realizadas en o desde el Servicio.

6.3. El Cliente asumirá íntegramente las consecuencias del fallo de funcionamiento de sus Instancias, de sus Contenedores de Object Storage y/o de sus Espacios de Archivado resultado del uso por los miembros de su personal o por toda persona a la que el Cliente haya suministrado su(s) contraseña(s) u otros medios de acceso (como claves de acceso SSH, Token OpenStack, etc). Asimismo, el Cliente asumirá íntegramente las consecuencias de la pérdida de dicha(s) contraseña(s) y otros medios de acceso anteriormente mencionados.

6.4. Con el fin de mantener el nivel de seguridad de las Instancias del Cliente y del conjunto de los servidores presentes en su Infraestructura, OVH se reserva el derecho a exigir actualizaciones del sistema operativo de las Instancias y de las aplicaciones preinstaladas por OVH en las que se hubiera detectado un fallo de seguridad. Si el Cliente no efectúa la actualización del sistema operativo y de dichas aplicaciones tras la solicitud de OVH, esta se reserva el derecho a interrumpir la conexión de las Instancias a la red.

Igualmente, en caso de que OVH detecte que una Instancia, un Contenedor de Object Storage, un Espacio de Archivado u otro Espacio de Almacenamiento del Cliente representan un problema de seguridad, podrá enviar un mensaje de correo electrónico al Cliente, indicándole la necesidad de realizar un procedimiento de reinstalación o de eliminación para mantener la integridad de los Servicios y de la Infraestructura. OVH se reserva el derecho a interrumpir la conexión a internet de las Instancias, Contenedores de Object Storage, Espacios de Archivado y otros Espacios de Almacenamiento afectados hasta que el Cliente reinstale su Instancia. Las manipulaciones consistentes en realizar la copia de seguridad y transferir los datos del sistema afectado a un nuevo sistema deben ser realizadas por el Cliente, bajo su entera responsabilidad, antes de cualquier procedimiento de reinstalación y/o eliminación.

6.5. El Cliente reconoce que, por razones de seguridad, ciertas funcionalidades y protocolos (tales como IRC o el intercambio de archivos peer-to-peer) pueden estar sometidos a limitaciones a partir del Servicio. Está prohibida la prestación de servicios de conexión anónima a través de proxy y de card sharing (CCcam o equivalente) desde el Servicio.

6.6. Los Servicios y, en particular, las tecnologías de cloud computing utilizadas por OVH para la gestión de las Instancias, Contenedores de Object Storage, Espacios de Archivado y otros Espacios de Almacenamiento del Cliente no constituyen una garantía de continuidad de los Servicios ni de protección y conservación de los datos del Cliente. El Cliente es el único

responsable, especialmente en caso de alojar contenido y/o datos sensibles y/o necesarios para la continuidad de su negocio, de la copia de seguridad (o backup) de sus datos, de la implementación y gestión de un plan de continuidad del negocio y/o de recuperación ante desastres, y más generalmente, de todas las medidas técnicas y organizativas destinadas a permitir al Cliente continuar su actividad en caso de fallo de funcionamiento importante de los Servicios que pudiera afectar a la continuidad de su negocio y la disponibilidad e integridad de sus contenidos y datos.

6.7. Corresponde al Cliente adquirir toda licencia o derecho de uso contratado a OVH. En su defecto, OVH se reserva el derecho a suspender el Servicio sin previo aviso.

6.8. OVH se reserva la posibilidad de controlar que el uso que el Cliente hace del Servicio se ajusta a las presentes disposiciones.

OVH se reserva el derecho a suspender el Servicio sin previo aviso, en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio de OVH, en caso de incumplimiento por el Cliente de las condiciones particulares y generales de OVH y, de manera general, del conjunto de las leyes y reglamentos vigentes, así como de los derechos de terceros.

CLÁUSULA 7: MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL ENVÍO DE SPAM DESDE LA RED DE OVH

OVH aplica una serie de medidas técnicas destinadas a luchar contra el envío de correo fraudulento, así como contra la práctica del spamming, desde su Infraestructura.

Con ese fin, OVH comprueba de forma automática el tráfico enviado desde el Servicio utilizado por el Cliente y destinado al puerto 25 (servidor SMTP) de internet. Esta operación consiste en comprobar el tráfico de forma automática.

Los envíos no son filtrados ni interceptados, sino que son verificados con un desfase temporal de unos segundos. Estas operaciones se realizan en paralelo y en ningún caso se hacen de forma frontal entre el servidor y la red de internet.

OVH se reserva el derecho a bloquear el envío de mensajes de correo electrónico en determinadas circunstancias.

Asimismo, no se realiza ninguna operación sobre el correo enviado: OVH no marca (no etiqueta) el correo ni modifica en modo alguno el correo enviado por el Cliente. OVH no almacena ninguna información durante estas operaciones, exceptuando datos estadísticos.

Esta operación tiene lugar con regularidad y de forma completamente automática. No se realiza ninguna intervención humana al verificar el tráfico hacia el puerto 25 (puerto SMTP).

En caso de que se produjesen envíos de correo identificado como spam o fraudulento desde el servidor del Cliente, OVH informará al Cliente por correo electrónico y procederá a bloquear el puerto SMTP del Servicio.

OVH no conserva ninguna copia del correo enviado desde el puerto SMTP del Servicio, aunque este sea identificado como spam.

El Cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP desde su Interfaz de Gestión.

Si volviera a identificarse algún correo como spam, se volverá a bloquear el puerto SMTP por una duración mayor.

A partir del tercer bloqueo, OVH se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

CLÁUSULA 8: MITIGACIÓN (PROTECCIÓN CONTRA LOS ATAQUES DOS Y DDOS)

OVH dispone de protección contra los ataques informáticos de tipo DoS y DDoS (ataques de denegación de servicio) siempre que estos sean masivos. Esta funcionalidad está destinada a permitir la continuación del funcionamiento del Servicio del Cliente durante el ataque.

Esta funcionalidad consiste en comprobar el tráfico destinado al Servicio del Cliente procedente del exterior de la red de OVH. El tráfico calificado como ilegítimo se rechaza antes de llegar a la Infraestructura del Cliente, permitiendo así que los usuarios legítimos puedan acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque informático.

Estas medidas de protección no pueden aplicarse para ataques informáticos de tipo inyección SQL, fuerza bruta, explotación de fallos de seguridad, etc.

Debido a la gran complejidad del Servicio de protección, OVH solo está sujeta a una obligación de medios, por lo que es posible que el ataque no sea detectado por las herramientas disponibles o que estas no permitan mantener el Servicio en funcionamiento.

En función de la naturaleza del ataque y de su complejidad, OVH procederá a distintos niveles de protección del tráfico para preservar su Infraestructura y el Servicio del Cliente.

La mitigación no se activa hasta que las herramientas de OVH detectan el ataque. Por lo tanto, hasta que se active la mitigación, el Servicio soporta el ataque de forma frontal, lo que puede causar que no esté disponible.

La mitigación se activa por una duración indeterminada y se desactiva automáticamente cuando OVH deja de detectar actividad malintencionada o tráfico ilegítimo destinado al Servicio del Cliente.

Durante el tiempo en que la mitigación permanezca activa, OVH no puede garantizar que las aplicaciones del Cliente estén accesibles, pero se esforzará en limitar el impacto del ataque sobre el Servicio del Cliente y sobre la Infraestructura de OVH.

Si, a pesar de haber activado la mitigación, el ataque informático perjudicase la integridad de las Infraestructuras de OVH o a los demás clientes de OVH, OVH reforzará las medidas de

protección, lo que puede provocar un deterioro del Servicio del Cliente o afectar a su disponibilidad.

Por último, existe la posibilidad de que una parte del tráfico generado por el ataque informático pudiera no ser detectada por los sistemas de OVH y llegar al Servicio del Cliente. La eficacia de la mitigación también depende de la configuración del Servicio del Cliente, por lo que corresponde al Cliente verificar que posee las competencias necesarias para garantizar su buena administración.

Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de securizar su Servicio, utilizar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), actualizar su sistema con regularidad, guardar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts, código, etc.).

CLÁUSULA 9: GEOLOCALIZACIÓN

Al crear una Instancia, un Contenedor de Object Storage o un Espacio de Archivado, el Cliente elige su localización de entre los centros de datos disponibles.

El Cliente reconoce y acepta que está sujeto a la legislación aplicable en el territorio en el que estén instaladas sus Infraestructuras y se almacenen sus datos.

Asimismo, reconoce la facultad de OVH de suspender su Servicio cuando este sea utilizado para una actividad ilícita en el lugar de localización física del material puesto a su disposición por OVH.

Al mismo tiempo, en el caso de las direcciones IP geolocalizadas, el Cliente se compromete a velar para no utilizar el Servicio vulnerando la legislación aplicable en el país en el que esté declarada la dirección IP. En caso de hacer tal uso, OVH podrá verse obligada a suspender toda dirección geolocalizada asociada al Cliente.

CLÁUSULA 10: SNAPSHOTS

OVH ofrece una funcionalidad que permite realizar copias «instantáneas» (llamadas «Snapshot») de la Instancia.

Atención: OVH recuerda al Cliente que un Snapshot no constituye una copia de seguridad permanente de los datos de la Instancia, sino únicamente una copia «instantánea» de la Instancia. En consecuencia, un Snapshot no exime en modo alguno al Cliente de realizar una copia de seguridad de sus datos conforme a lo especificado en la cláusula 6 de las presentes condiciones.

Por defecto, los Snapshots tienen una duración ilimitada y se facturan en las condiciones previstas en la cláusula 13 de las presentes Condiciones.

El Cliente puede solicitar la restauración de su Instancia a partir de cualquier Snapshot. En ese caso, los datos de la Instancia son eliminados y se restauran los datos del Snapshot seleccionado.

CLÁUSULA 11: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

11.1. OVH se compromete a garantizar los siguientes niveles de servicio:

(a) Instancias CLOUD:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,999 %

(b) Instancias VPS-CLOUD:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,99 %

(c) Instancias VPS-SSD:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,95 %

(d) Contenedores de Object Storage:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,9 %

Índice de Resiliencia mensual de los datos: 100 %

Por «**Índice de Disponibilidad Mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de No Disponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión.

Por «**No Disponibilidad**» se entiende la pérdida durante más de tres (3) minutos consecutivos del acceso al Contenedor de Object Storage del Cliente o de la conectividad a la Instancia activa del Cliente. La pérdida de conectividad es constatada por OVH mediante la implementación, entre otros, de peticiones de monitorización de tipo ARP Ping (Address Resolution Protocol). El tiempo de no disponibilidad es calculado por OVH a partir de la apertura del tíquet de incidencia. Si, debido a la configuración que el Cliente aplique en sus Instancias, OVH no estuviera en condiciones de realizar las operaciones técnicas de monitorización arriba citadas destinadas a verificar la disponibilidad de los Servicios, los compromisos de disponibilidad arriba previstos no serán aplicables.

Por «**Resiliencia**» se entiende la capacidad de OVH de volver a poner a disposición del Cliente los datos que hayan sido almacenados en los Contenedores de Object Storage antes de una incidencia de No Disponibilidad debidamente declarada (ver condiciones más adelante). El compromiso de Resiliencia solo es aplicable al Servicio Object Storage, excluyendo expresamente los otros Espacios de Almacenamiento ofrecidos por OVH en el marco del Servicio Public Cloud de OVH. El compromiso de Resiliencia de OVH no constituye en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida de su contenido y de sus datos. El Cliente es responsable de realizar la copia de seguridad de sus datos y de gestionar la continuidad de su actividad, tal como prevé la cláusula 6.6 de las presentes condiciones.

Los compromisos de nivel de Servicio arriba indicados se adoptan con exclusión de los casos mencionados más abajo y a condición de que, en caso de No Disponibilidad, el Cliente colabore con OVH en el restablecimiento del Servicio tal como se prevé más adelante.

En caso de No Disponibilidad, el Cliente debe declarar la incidencia y comunicar a OVH toda la información útil para el diagnóstico y la intervención de OVH. El Cliente se compromete a permanecer siempre disponible para poder colaborar con OVH cuando esta lo solicite, especialmente para proporcionarle toda la información complementaria y proceder a todas las pruebas y comprobaciones necesarias. Si es necesario, el Cliente dará acceso a su Interfaz de Gestión a OVH. Si el Cliente no está disponible o no colabora con OVH, no podrá beneficiarse de la presente garantía.

El presente compromiso no concierne en ningún caso a la disponibilidad de los elementos que permanecen bajo el control del Cliente, como los programas o aplicaciones instalados y utilizados por el Cliente en la Instancia. En caso de cambiar de Instancia tras una incidencia, corresponde al Cliente reinstalar o reiniciar sus programas y aplicaciones, así como restaurar los datos e información que hubiera almacenado en ella.

11.2. Si OVH constata que una Instancia o Contenedor de Object Storage está disponible y en buen estado de funcionamiento, OVH queda liberado de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente SLA. No obstante, en ese caso, OVH se compromete, a petición del Cliente, a asistirle para que pueda identificarse el origen de las dificultades experimentadas por el Cliente.

Si OVH constata una No Disponibilidad, OVH finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad en colaboración con el Cliente.

11.3. Si no se alcanzan los niveles de servicio establecidos en la cláusula 11.1 de las presentes Condiciones, el Cliente puede, excluyendo los casos enumerados más abajo, solicitar las siguientes recargas de saldo:

- **Incumplimiento del Índice de Disponibilidad:**

Recarga de saldo igual al 0,5 % del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para el elemento (Instancia o Contenedor de Object Storage) afectado por la No Disponibilidad, por cada intervalo de un (1) minuto consecutivo de No Disponibilidad (a partir de los tres (3) primeros minutos consecutivos de pérdida de acceso o conectividad), con un límite del 50 % (cincuenta por ciento) del importe mensual en el caso de las Instancias y de un 100 % del importe mensual en el caso de los Contenedores de Object Storage.

- **Incumplimiento del Índice de Resiliencia de los datos (Contenedores de Object Storage):**

Recarga de saldo igual al 100% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para la porción de Contenedor de Object Storage afectada por el fallo de funcionamiento.

Las recargas de saldo se realizan directamente en la Cuenta OVH del Cliente a petición simple de este último. El Cliente deberá solicitarlo obligatoriamente desde su Interfaz de Gestión a más tardar el mes siguiente a aquel en el que se haya constatado la No

Disponibilidad. En su defecto, el Cliente perderá la recarga de saldo. Dicho saldo debe ser consumido por el Cliente en el marco del Servicio Public Cloud en el mes natural siguiente al momento en el que haya sido recargado en la Cuenta OVH del Cliente. En su defecto, perderá el saldo y ya no podrá utilizarlo. En ningún caso el saldo recargado será reembolsado al Cliente en metálico.

Queda expresamente acordado que las recargas de saldo arriba citadas constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes de la inobservancia por parte de OVH de los compromisos de servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación y/o acción.

Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos compromisos de nivel del Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.

11.4. En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las recargas de saldo anteriormente mencionadas en caso de que la No Disponibilidad o la falta de Resiliencia sean total o parcialmente consecuencia de:

- (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVH tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, problema de conexión a la red de internet, fallo de funcionamiento de la red de internet, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente (como las aplicaciones ejecutadas en la Instancia);
- (ii) incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración para la resolución de la incidencia);
- (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como un mal uso de las Instancias o de la Interfaz de Gestión, etc.);
- (iv) mantenimiento planificado;
- (v) interrupción producida en las condiciones previstas en la cláusula 6 de las presentes Condiciones;
- (vi) hack o pirateo informático.

En estos casos, y siempre que no concurra el punto (iv), OVH se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la disponibilidad. Esta situación será objeto de un presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

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

CLÁUSULA 12: DURACIÓN DEL CONTRATO Y DEL SERVICIO

La ejecución del Contrato comenzará a partir de la suscripción del Servicio por parte del Cliente y permanecerá vigente por una duración indeterminada. Podrá resolverse en los términos previstos en las Condiciones Generales de Servicio de OVH a los que expresamente nos remitimos.

En función de sus necesidades, el Cliente podrá decidir crear y eliminar la totalidad o parte del Servicio (en particular Instancias, Contenedores de Object Storage y Espacios de Archivado), a través de su Interfaz de Gestión.

No hay duración mínima de uso. No obstante, toda hora o mes comenzados, según el modo de facturación elegido, se facturarán y deberán abonarse íntegramente en las condiciones estipuladas en la cláusula 13 de las presentes Condiciones.

Salvo eliminación efectuada a petición del Cliente a través de su Interfaz de Gestión tal como se estipula más arriba, las Instancias, Contenedores de Object Storage y Espacios de Archivado en los que se almacenan los datos del Cliente seguirán disponibles de un mes al siguiente.

CLÁUSULA 13: TARIFAS, FORMAS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Las tarifas aplicables están disponibles en el Sitio Web de OVH. Dichas tarifas se indican en euros, IVA no incluido.

13.1. Instancias y elementos asociados

El precio de las Instancias y, en su caso, de los elementos asociados (como los Sistemas Operativos o Espacios de Almacenamiento), depende del sistema de tarificación elegido por el Cliente y del tiempo de puesta a disposición de las Instancias y los elementos asociados.

Se ofrecen dos sistemas de tarificación:

- precio por horas
- cuota mensual

La cuota mensual permite utilizar una Instancia (y, en su caso, los elementos asociados) durante todo el mes natural en el que se creó la Instancia. Si la creación de la Instancia tiene lugar en el transcurso del mes, se facturará la parte proporcional al número de horas restantes desde la creación de la Instancia hasta la finalización del mes en curso (contabilizándose la hora de creación de la Instancia como una hora completa).

El Cliente deberá abonar la cuota mensual (íntegra o la parte proporcional, según las condiciones estipuladas más arriba), incluso si la Instancia en cuestión es eliminada antes de finalizar el mes natural. Todo elemento (Instancia y elementos asociados) con facturación por cuota mensual que no sea eliminado seguirá facturándose de un mes al siguiente al precio de la cuota mensual aplicable en las condiciones anteriormente descritas.

Con respecto al precio por horas, toda hora comenzada se facturará íntegra y deberá ser abonada por el Cliente, incluso si la Instancia es creada y/o eliminada en el transcurso de una franja horaria.

Toda Instancia creada (incluyendo los elementos asociados a ella) se facturará al Cliente en las condiciones que se detallan en la presente cláusula, aunque no haya sido utilizada. Las Instancias (incluyendo los elementos asociados) se considerarán creadas desde el momento en

el que el Cliente las acepte desde su Interfaz de Gestión o a través de la API. Una vez creada, la Instancia aparecerá en la Interfaz de Gestión del Cliente. La puesta a disposición finalizará en el momento en el que la Instancia sea eliminada. **Queda expresamente acordado que una Instancia desactivada pero no eliminada seguirá siendo facturada.** El estado de la Instancia puede consultarse en la Interfaz de Gestión del Cliente.

13.2. Contenedores de Object Storage y Espacios de Archivado

El coste de utilización de los Espacios de Almacenamiento distribuidos (Contenedores de Object Storage, Espacios de Archivado y Espacios de Almacenamiento de los Snapshots) depende de la cantidad de Espacio de Almacenamiento utilizado, del tiempo de uso del Espacio de Almacenamiento y del volumen de tráfico entrante y saliente.

Respecto a la puesta a disposición del Espacio de Almacenamiento:

OVH ofrece una tarifa por hora y por gigabyte.

El gigabyte de Espacio de Almacenamiento siempre se facturará íntegro, aunque no se haya utilizado en su totalidad (redondeo al gigabyte superior).

Toda hora durante la cual se haya utilizado un gigabyte de Espacio de Almacenamiento se facturará íntegra y deberá ser abonada por el Cliente, incluso si el gigabyte de Espacio de Almacenamiento comienza a utilizarse y/o es eliminado en el transcurso de una franja horaria.

Respecto al tráfico entrante y saliente del Espacio de Almacenamiento:

OVH ofrece una tarifa por gigabyte de datos entrantes y salientes. Por «**gigabyte de datos entrantes**» se entiende el gigabyte de datos entrantes al Espacio de Almacenamiento, independientemente de cuál sea su procedencia (procedente de internet y/o de la red de OVH y/o de otra red privada). Por «**gigabyte de datos salientes**» se entiende el gigabyte de datos salientes del Espacio de Almacenamiento, independientemente de cuál sea su destino (con destino a internet y/o a la red de OVH y/o a otra red privada).

Todo el tráfico entrante y saliente resultante de las peticiones será facturado, salvo en caso de error HTTP. Las peticiones en sí mismas son gratuitas.

Contrariamente a lo dispuesto en el párrafo anterior, el tráfico entrante a los Contenedores de Object Storage no será facturado al Cliente.

La puesta a disposición del Espacio de Almacenamiento llamado «local» (directamente asociado a la Instancia) y el tráfico entrante o saliente de dicho Espacio de Almacenamiento «local», están incluidos en el coste de la Instancia.

13.3. Consideraciones generales

El Cliente realizará las solicitudes de creación y eliminación a través de su Interfaz de Gestión.

Cuando existan varias tarificaciones, el Cliente determinará la tarifa aplicable a través de su Interfaz de Gestión en el momento de la creación del elemento correspondiente (por ejemplo, creación de una Instancia).

En caso de aplicación de una cuota mensual, el Servicio se facturará por adelantado, unos instantes después de la creación del elemento correspondiente (Instancia y elementos asociados) por parte del Cliente.

Cuando se aplique un precio por horas o por consumo, los Servicios se facturarán a mes vencido, al principio del mes natural siguiente al mes de uso, en base al consumo constatado por OVH. OVH se reserva la posibilidad de facturar dichos Servicios al Cliente antes de la finalización del mes natural en curso cuando los Servicios consumidos por el Cliente durante el mes en cuestión alcancen un importe total significativo.

El tiempo de puesta a disposición será constatado por OVH basándose en los datos disponibles de su sistema de información, que darán fe y se podrán hacer valer plenamente contra el Cliente.

Los pagos se realizarán a **los tres (3) días** de la fecha de la factura, por adeudo en la tarjeta bancaria asociada a la cuenta del Cliente, la cuenta de PayPal® o la Cuenta OVH del Cliente.

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

Si OVH no está en condiciones de cargar el importe correspondiente a la forma de pago asociada, se enviará al Cliente un mensaje de correo electrónico invitándole a abonar lo antes posible el importe de su factura pendiente de pago. En su defecto, el Servicio será suspendido de pleno derecho por OVH por impago.

CLÁUSULA 14: FINALIZACIÓN, LIMITACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

14.1. Cualquiera de las Partes podrá finalizar el presente contrato de pleno derecho y sin indemnización en caso de fuerza mayor en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio de OVH.

14.2. En los demás casos, el Cliente puede finalizar el contrato simplemente enviando la solicitud por correo postal a la siguiente dirección: OVH Hispano S.L.U., calle Alcalá 21, 5º dcha., 28014 Madrid, España.

14.3. El incumplimiento por parte del Cliente de lo estipulado en la cláusula 6 de las presentes Condiciones Particulares, y en particular toda actividad específicamente prohibida desde los servidores de OVH y/o toda difusión de contenido específicamente prohibida desde los servidores de OVH y/o susceptible de generar una responsabilidad civil y/o penal y/o que pudiera vulnerar los derechos de un tercero, dará a OVH derecho a desconectar y/o interrumpir sin demora y sin previo aviso los servicios del Cliente y a rescindir el contrato de

inmediato y de pleno derecho, sin perjuicio del derecho a daños y perjuicios que OVH pueda ejercer.

14.4. Una vez finalizado este contrato por cualquier causa, las Instancias y Contenedores de Object Storage del Cliente serán eliminados, así como todos los elementos asociados y los datos que pudiera haber almacenados en ellos.

14.5. En cualquier caso, las medidas de restricción, limitación o suspensión serán ejercidas según la gravedad y la recurrencia del incumplimiento o incumplimientos, y serán determinadas en función de la naturaleza del incumplimiento o incumplimientos constatados.

14.6. El Cliente acepta de antemano que OVH efectúe una restricción, limitación o suspensión del Servicio ofrecido si OVH recibe una notificación de una autoridad competente, ya sea administrativa, arbitral o judicial, conforme a la legislación aplicable.