

## CONDICIONES PARTICULARES DEL DEDICATED CLOUD

*Versión de fechada en 13/01/2014*

### CLÁUSULA 1: OBJETO

Las presentes condiciones particulares, que completan las condiciones generales de servicio de OVH, tienen por objeto definir las condiciones técnicas y económicas en las cuales OVH se compromete a alquilar y a almacenar en su Infraestructura el Dedicated Cloud del Cliente.

El Cliente reconoce expresamente que OVH no participa de ninguna otra manera como se indica en las presentes condiciones en la administración del Servicio del Cliente.

Las presentes condiciones particulares prevalecen sobre las condiciones generales en caso de contradicción entre ambos documentos.

### CLÁUSULA 2: MEDIOS

En el marco del suministro del Servicio, OVH pone a disposición del Cliente un Dedicated Cloud compuesto de sus Datacenters Virtuales que dispone de una red privada y securizada. Debido a la alta tecnología del Servicio, a OVH no se le podrá exigir más que una obligación de medios.

El Cliente confirma poseer el conjunto de conocimientos técnicos necesarios para asegurar una administración correcta de un servicio de Virtualización tal como el Dedicated Cloud, propuesto por OVH.

El Cliente es el único administrador de los Datacenters Virtuales que componen su Dedicated Cloud. OVH se limita a acciones de mantenimiento en su Infraestructura y de su carga de suministro de energía así como de la conexión red al Dedicated Cloud del Cliente.

El Cliente se compromete a hacer un buen uso del Servicio y especialmente los recursos de red que se le asignen. En caso de uso anómalo de los recursos de la Infraestructura que conlleva ese Servicio, OVH se reserva el derecho de interrumpir el Dedicated Cloud del Cliente según las disposiciones previstas por la Cláusula 7 de las presentes.

### CLÁUSULA 3: SOPORTE TÉCNICO

Además el servicio de Incidencias puesto en marcha por OVH y accesible a través de la página web <http://www.ovh.es/>, para todo consejo técnico relativo al uso del Servicio objeto de las presentes Condiciones Particulares, OVH ofrece la posibilidad a los usuarios de exponer su problema en un foro accesible a través de la dirección <http://foros.ovh.es/> o en la lista de difusión (mailing list) [pcc@ml.ovh.net](mailto:pcc@ml.ovh.net) dedicada al Dedicated Cloud .

### CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE REALIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES

OVH pone a disposición del Cliente diferentes configuraciones de Packs cuya descripción está accesible a través de la página web <http://www.ovh.es>.

El Cliente contrata el Pack de su elección. Cada uno de estos Packs comprende como mínimo un servidor y dos espacios de almacenamiento. El Cliente dispone igualmente de la posibilidad de completar su Pack con recursos complementarios, ya sea Servidor suplementario o espacio de almacenamiento complementario.

La gama del servidor host determina las funcionalidades accesibles en el Datacenter Virtual. La activación de ciertas funcionalidades puede necesitar un número determinado de máquinas virtuales.

A contar desde la suscripción del Servicio, el Cliente dispone de la posibilidad de acceder a su Interfaz de Virtualización. Es responsabilidad del Cliente conectarse para toda operación de administración de sus Máquinas Virtuales. Puede también crear, eliminar o modificar sus parámetros.

El Cliente puede conectarse a su Interfaz de Gestión o de Virtualización para realizar el seguimiento de su consumo y gestionar sus Packs y recursos. Así puede tener visibilidad sobre sus Datacenters Virtuales, puede contratar recursos u opciones adicionales en el marco del Servicio, y puede visualizar sus elementos de facturación, así como actualizar sus datos bancarios para futuros pagos.

## **CLÁUSULA 5: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El Servicio Dedicated Cloud es un servicio destinado a los Profesionales y permite al Cliente disponer de su propia red privada y segura. El Servicio está basado en las funcionalidades desarrolladas por VMware y otras soluciones integradas de socios de OVH. El Cliente puede, a través de su Servidor y de su espacio de almacenamiento, instalar hasta 15.000 Máquinas Virtuales (con un límite de 10.000 encendidas simultáneamente) para construir su propio Datacenter Virtual sometido a su administración única.

En el marco del Servicio, el Cliente es el gestor de los recursos de direcciones IP. Es su responsabilidad administrarlos correctamente para garantizar el buen funcionamiento de su Servicio. Es su responsabilidad, igualmente, atribuir una dirección IP para cada una de sus Máquinas Virtuales y es, en consecuencia, el único responsable del uso que se realice de los recursos en las direcciones IP atribuidas o alquiladas en el marco del Servicio

Cada Dedicated Cloud dispone de su propia red privada y segura. El tráfico de su ancho de banda es ilimitado y gratuito en el seno mismo del Dedicated Cloud, de igual manera que para el tráfico entrante proveniente de Internet. El ancho de banda en salida del Dedicated Cloud está limitado a un flujo máximo de datos que vendrá siempre indicado en [www.ovh.es](http://www.ovh.es). El Cliente puede, si lo desea, contratar una opción que le permita aumentar este flujo. OVH recuerda al Cliente que puede consultar el histórico del consumo de ancho de banda de su Dedicated Cloud así como visualizar el flujo medio directamente en su Interfaz de Gestión.

De cada Datacenter Virtual, el Cliente es el único administrador de sus recursos y dispone de la posibilidad de suscribir recursos adicionales (mayor número de Servidores o de espacio de almacenamiento) para una necesidad puntual o duradera. Por ello, puede elegir entre una facturación por el mes completo en curso o por las horas de uso de estos recursos.

El Cliente es el único administrador de los Servidores y de los espacios de almacenamiento, por lo que es de su exclusiva responsabilidad asegurarse de disponer recursos suficientes para garantizar el buen funcionamiento de sus Máquinas Virtuales.

#### **CLÁUSULA 6: OBLIGACIONES DE OVH**

OVH se compromete a poner todo el cuidado y la diligencia necesarios para el suministro de un servicio de calidad conforme a las prácticas de la industria y el estado de la técnica. En concreto, OVH se compromete a:

6.1. Mantener en estado de funcionamiento la Infraestructura. En caso de fallos de ésta, OVH se compromete a reemplazar la parte defectuosa en el menor plazo posible, salvo que el fallo no fuera consecuencia de sus acciones. No obstante lo anterior, en el caso de que la sustitución o cualquier otra intervención que tuviera que realizar OVH para mantener en estado de funcionamiento la Infraestructura, necesitara una interrupción del Servicio que excediera los plazos acostumbrados de sustitución, inmediatamente pondrá este hecho en conocimiento del Cliente

6.2. Intervenir en el menor de los plazos posibles en caso de incidencia que no fuera como consecuencia de un mal uso del Servicio por el Cliente y siempre bajo petición de intervención de este último.

6.3. Asegurar el mantenimiento al mejor nivel de calidad de software conforme a las reglas y usos de la profesión.

#### **CLÁUSULA 7: RESPONSABILIDAD DE OVH**

La responsabilidad de OVH no podrá ser exigida en caso de:

- Falta, negligencia, omisión, fallo por parte del Cliente o incumplimiento por él mismo de los consejos dados por OVH;
- Falta, negligencia u omisión de un tercero sobre el cual OVH no tiene ningún poder de control de vigilancia;
- Fuerza mayor, acontecimiento o incidente independiente de la voluntad de OVH;
- Parada del Servicio en caso de que se produzca alguna de las circunstancias expuestas en la Cláusula 7 de las presentes condiciones;
- Divulgación o utilización ilícita de la contraseña entregada de manera confidencial al Cliente;
- Deterioro de la Infraestructura;
- Mala utilización de los terminales por el Cliente o por sus Clientes;
- Destrucción parcial o total de las informaciones transmitidas o almacenadas como consecuencia de errores imputables directa o indirectamente al Cliente;
- Intervención en el Servicio por un tercero no autorizado por el Cliente;
- No respeto por el Cliente de sus propias obligaciones legales.

OVH se reserva el derecho de interrumpir sus servicios al Cliente, si el Servicio del Cliente constituye un peligro para el mantenimiento de la seguridad de la Infraestructura de OVH, especialmente en caso de pirateo de las Máquinas virtuales del Cliente, de la detección de un fallo de seguridad del sistema o de uso anormal de los recursos de la Infraestructura en la que se encuentra el Dedicated Cloud del Cliente.

OVH informará, en un plazo razonable y en la medida de lo posible, al Cliente señalándole la naturaleza y la duración de la intervención, con carácter previo a que ésta se produzca, con el fin de permitirle tomar las disposiciones y medidas que considere oportunas. OVH se compromete a restablecer la conexión bajo reserva de que el Cliente proceda a las intervenciones adecuadas y requeridas para la corrección del hecho causante de esta situación.

OVH no puede ser considerado como responsable del contenido de las informaciones, del sonido, del texto, las imágenes, los elementos de forma, datos accesibles en los sitios alojados en el Servicio del Cliente, independientemente del título bajo el que se produzcan dichos acontecimientos.

OVH no será considerado como responsable del incumplimiento total o parcial de una obligación y/o un fallo de los operadores de Internet y, en particular, de uno o varios proveedores de acceso del Cliente.

OVH no efectúa ninguna copia de seguridad específica de datos del Cliente almacenados en el Dedicated Cloud, a la excepción del backup, asegurado por OVH en el marco de un Servicio concreto y contratado aparte por el Cliente, pero que no podrá dispensar al Cliente de efectuar una copia de seguridad completa de sus datos. En consecuencia, es responsabilidad del Cliente tomar todas las medidas necesarias para tener una copia de seguridad de sus informaciones en caso de pérdida o de deterioro de los datos confiados, cualquiera que sea la causa, incluidas aquéllas que no están referidas en las presentes condiciones.

OVH no da ninguna garantía ligada a las consecuencias de uso del Servicio por el Cliente, particularmente en cuanto a la seguridad y la preservación de los susodichos datos.

OVH recuerda al Cliente que, a menos que se disponga lo contrario, la oferta Dedicated Cloud no incluye ningún plan de continuidad de la actividad (PCA). Por este motivo, corresponde al cliente implementar su PCA, para lo cual puede contratar diferentes Dedicated Cloud en centros de datos distintos, lo que le permitirá disponer de recursos en entornos de riesgo diferentes. A continuación, el Cliente deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de su actividad en caso de fallo de funcionamiento importante que pudiera afectar a la disponibilidad, integridad o confidencialidad en su Servicio.

## **CLÁUSULA 8: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

8.1. El Cliente se compromete a disponer del poder, de la autoridad y de la capacidad necesarias para la conclusión y para la ejecución de las obligaciones previstas en las presentes condiciones.

8.2. El Cliente se compromete a suministrar informaciones válidas que permitan su identificación: apellidos, nombres, organización, si fuera el caso, dirección postal, número de teléfono y correo electrónico.

8.3. Se recuerda al Cliente que la intervención de OVH en el marco de la suscripción de un contrato relativo al Dedicated Cloud se limita a la puesta a disposición de los recursos materiales y de red necesarios al Dedicated Cloud. OVH asegura el alquiler de una Infraestructura especializada, sin ninguna administración ni del contenido de los sitios almacenados en el Servicio, ni de la relación contractual de los editores de estos sitios con su alojador, ni de los administradores de las Máquinas Virtuales que componen el Servicio del Cliente.

El Cliente es el único administrador del Dedicated Cloud y es el único encargado de la gestión de los datos almacenados en el Servicio. Es su responsabilidad tomar las medidas necesarias de seguridad requeridas para la continuidad de su actividad. El Cliente es el único que tiene acceso a la administración los datos alojados en los espacio de almacenamiento de sus Datacenters Virtuales.

8.4. El Cliente se compromete, particularmente, a respetar los derechos de los terceros, los derechos de las personas, los derechos de propiedad intelectual, tales como derechos de autor, así como los derechos de propiedad industrial, tales como patentes o marcas. En consecuencia, OVH no podría ser considerada como responsable del contenido de las informaciones transmitidas, difundidas o recogidas por el Cliente, de su explotación y de su actualización, así como de todo fichero, particularmente los ficheros de direcciones y esto, independientemente del título por el que se produzcan tales acontecimientos.

El Cliente tiene prohibido poner a disposición del público, a través de los sitios alojados en su Dedicated Cloud, los ficheros, los enlaces de tipo de hipertexto o los servicios, newsgroup sospechosos de violar especialmente los derechos de propiedad intelectual de terceros.

OVH sólo puede advertir al Cliente sobre las consecuencias jurídicas que pudieran emanar de las actividades ilícitas en el Servicio y se exime de toda responsabilidad solidaria sobre el uso de los datos puestos a disposición de los internautas por el Cliente.

Igualmente si el Cliente utiliza de manera probada la técnica de spamming en Internet, este comportamiento conllevará sin preaviso la interrupción del Servicio y la suspensión de las presentes Condiciones. El Cliente tiene prohibido igualmente toda actividad de intrusión o de tentativa de intrusión a partir del Servicio (a título no exhaustivo: escaneo de puertos, sniffing, spoofing...). En estos casos, OVH se reserva el derecho de rescindir inmediatamente y de pleno derecho el contrato, con reserva expresa del derecho a reclamar daños y perjuicios a los que OVH pudiera aspirar.

8.5. El Cliente soportará solo las consecuencias del defecto de funcionamiento del Servicio como consecuencia a todo uso por los miembros de su personal o por toda persona a la que el Cliente hubiera suministrado la (las) contraseña(s) relativas al Servicio. Igualmente, el Cliente será el único responsable de las consecuencias de la pérdida de la(s) contraseña(s) citadas.

El Cliente es el único responsable de la gestión de accesos a su Interfaz de Virtualización y asume toda la responsabilidad de sus acciones, modificaciones o parámetros realizados en el marco de su Servicio.

Toda conexión, modificación del Servicio o de contrato efectuado mediante la Interfaz de Gestión o de la Interfaz de Virtualización se presume realizada por el Cliente que compromete de esta forma su responsabilidad.

Con el fin de mantener el nivel de seguridad del Servicio del Cliente y el conjunto de los Servicios presentes en su Infraestructura, OVH se compromete a avisar al Cliente, por correo electrónico o por medio de la lista de difusión [pcc@ml.ovh.net](mailto:pcc@ml.ovh.net), la disponibilidad de las actualizaciones realizadas por OVH que pudieran corresponder al Servicio del Cliente.

Paralelamente, OVH invita al Cliente a verificar regularmente en su Interfaz de Gestión que no se requiere una actualización relativa a su Servicio. En caso de que el Cliente haya sido requerido para realizar alguna de las actualizaciones, sin que haya atendido tales requerimientos, o cuando un

Servicio esté manifiestamente obsoleto, OVH se reserva el derecho de limitar el Servicio del Cliente y de informarle.

Igualmente, en el caso de que OVH detectara que el Servicio del Cliente ha sido pirateado, se podrá enviar un correo electrónico al Cliente, donde se le invite a reaccionar lo antes posible para hacer cesar el problema o la actividad anormal y así permitir el mantenimiento de la integridad del Servicio y del conjunto de la Infraestructura. OVH se reserva el derecho de limitar el Servicio, hasta la resolución del problema bajo reserva de que OVH estime que dicha resolución es posible.

8.6. El Cliente se compromete a no enviar correos electrónicos no solicitados, o SPAM, desde su Servicio en el sentido del artículo 21.1 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. El incumplimiento de esta cláusula es susceptible de provocar la suspensión del Dedicated Cloud como origen de envíos de correos no solicitados y/o la resolución del presente Contrato.

8.7. El Cliente reconoce que, por razones de seguridad, ciertas funciones y protocolos (tales como el IRC o el intercambio de ficheros de P2P) son susceptibles de estar sometidos a limitaciones a partir del Servicio. Los servicios de navegación mediante servidores Proxy anónimos están prohibidos dentro del Dedicated Cloud.

8.8. Es responsabilidad del Cliente utilizar el Servicio conforme a las disposiciones de la licencia de uso VMware accesible especialmente desde [www.vmware.com/es](http://www.vmware.com/es). En caso contrario, OVH se reserva el derecho de suspender sin previo aviso el Servicio.

8.9. OVH se reserva la posibilidad de ejercer controles sobre la conformidad de la utilización del Servicio por parte del Cliente, en relación con las presentes Condiciones.

OVH se reserva el derecho de suspender sin previo aviso el Servicio, en las condiciones previstas en la cláusula 7 de las condiciones generales del servicio de OVH, en caso de no respeto por el Cliente de las condiciones particulares y generales de OVH y, de manera general, del conjunto de las leyes y reglamentos en vigor, así como los derechos de terceros.

8.10 El cliente se compromete a no perjudicar la imagen de OVH o de sus Partners. En el caso de que alguna acción del Cliente conlleve gastos para OVH o alguno de sus partners, OVH informará al Cliente y le enviará los justificantes y la factura correspondiente, reclamando el pago de dichas cantidades.

8.11 El Cliente reconoce que el desarrollo de la Interfaz de virtualización y sus actualizaciones se efectúan a voluntad de OVH y de sus partners y según su propio calendario. El Cliente podrá también tener que pasar a una versión superior de la Interfaz de virtualización con el objetivo de mantener el buen funcionamiento del servicio.

## **CLÁUSULA 9: MITIGACIÓN (PROTECCIÓN CONTRA LOS ATAQUES DOS Y DDOS)**

OVH aplica medidas 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 sujeto 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, y lo hace por una duración mínima de 26 horas. 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.

Una vez se haya identificado el ataque informático y se haya activado automáticamente la mitigación, esta no podrá desactivarse hasta transcurrido un intervalo de 26 horas.

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 10:** 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.

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.

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 automatizada. 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 de la IP en cuestión.

OVH no conserva ninguna copia del correo enviado desde el puerto SMTP del Servidor, 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 HISPANO se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

## **CLAUSULA 11: GARANTÍA DEL NIVEL DE SERVICIO**

Cuando el servicio no esté accesible o haya un mal funcionamiento que sea responsabilidad de OVH, es deber del Cliente contactar con los servicios de OVH y abrir un ticket incidente desde su interfaz de gestión.

Con el fin de beneficiarse del nivel garantizado por OVH, el Cliente debe disponer al mínimo de dos servidores host y la opción de Alta Disponibilidad (HD) activada en su Interfaz de Virtualización.

El servicio Dedicated Cloud es un paquete en el que están incluidos 2 Host. En el caso en que el Cliente decidiera disponer de un solo Host no podrá optar a la aplicación de la Garantía de Nivel de Servicio. Asimismo, tampoco podrá beneficiarse de un servidor Host de repuesto en el caso en que el servicio esté indisponible o sea defectuoso.



La aplicación de la Garantía del Nivel de Servicio se realiza sobre la base de la creación de un ticket incidente según las modalidades previstas en el cuadro aquí indicado:

Componente	Garantía de Nivel de Servicio	Indemnización
Servidor Host	99,99%	Reemplazo del Servidor Host defectuoso en el plazo de 15 minutos. En el caso en que el servidor Host no pueda ser reemplazado, devolución del 100% del Servidor Host.
Espacio de Almacenamiento	100,00%	Devolución del 5% del Espacio de almacenamiento por cada fracción de 10 minutos de indisponibilidad hasta el límite del 100% de la cantidad correspondiente al almacenamiento
Red	100,00%	Devolución del 5% de la factura global por cada fracción de 10 minutos de indisponibilidad hasta el límite del 100% de la cantidad total de la factura.
Conectividad	99,95%	Devolución del 5% de la cantidad total de la siguiente factura por cada fracción de una hora de indisponibilidad hasta el límite del 100% de la cantidad total de la factura.
Interfaz de Virtualización	99,90%	Devolución del 10% del valor del pack de gestión de la infraestructura por cada fracción de una hora de indisponibilidad hasta el límite del 100% de la cantidad correspondiente al pack de gestión de la infraestructura.

El cálculo de los daños relacionados con la indisponibilidad o el mal funcionamiento del Servicio que puedan ser responsabilidad de OVH será efectuado a partir de la creación por parte del Cliente de un ticket incidente y hasta la resolución del mal funcionamiento confirmado por OVH.

Las devoluciones ligadas a los daños en el marco de la Garantía del Nivel del Servicio se efectúan el primer día del mes siguiente a la indisponibilidad o el mal funcionamiento del servicio en cuya responsabilidad haya incurrido OVH. El Cliente no podrá solicitar la aplicación de la Garantía de Nivel de Servicio cuando haya transcurrido más de un mes desde el cierre del ticket de incidente correspondiente al fallo de funcionamiento detectado y para el que solicite la indemnización prevista en la presente cláusula.

## **CLÁUSULA 12:** DURACIÓN DEL CONTRATO Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO

El contrato está suscrito por una duración determinada de un mes renovable cada mes por tácito acuerdo, sin duración mínima de compromiso. El Cliente puede finalizar en todo momento este Contrato conforme a las disposiciones de la cláusula 15 de las presentes Condiciones.

## **CLÁUSULA 13:** TARIFAS, MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Las tarifas aplicables al Dedicated Cloud están disponibles en la web de OVH.

Estas tarifas están expresadas sin IVA, aunque con mención del IVA aplicable. En consecuencia, se considera que el Servicio está exclusivamente destinado a los Profesionales. Sólo la tarifa indicada en la orden de pedido editada por OVH corresponde al montante total a pagar por el Cliente, bajo reserva de los servicios adicionales o sometidos a la variación según el volumen utilizado.

Los medios de pago aceptados por OVH desde la primera orden de pago del Servicio son: tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

Todo mes comenzado es debido y pagado por adelantado. El pago que corresponde a una renovación del Servicio no puede ser efectuado por tarjeta de crédito. En este último caso, la renovación es efectuada conforme a las disposiciones de las Condiciones Generales del Servicio OVH.

Cualquier incumplimiento en el pago o cualquier pago indebido, entendiéndose por tal, cantidades incorrectas o incompletas, o que no contengan las referencias necesarias o que se realice por un medio o procedimiento de pago no aceptado por OVH, será simple y plenamente ignorado y provocará el rechazo por OVH de la solicitud de suscripción al Servicio o de su renovación.

Desde la suscripción del Servicio, el Cliente deberá pagar los gastos de instalación del Servicio así como la tarifa mensual aplicable al Pack de su elección y a los recursos adicionales u opciones suscritas paralelamente.

El primer día del mes en curso, OVH verificará los Packs, recursos, opciones en curso de facturación y procederá a la renovación del Servicio en base a esta configuración.

El ancho de banda en salida del Dedicated Cloud está limitado a una tasa de salida máxima de datos. El Cliente que lo desee puede contratar una opción que le permita aumentar esta tasa.

Antes del fin del mes en curso, OVH podrá solicitar al Cliente el abono del montante de sus recursos, consumo y/o recursos adicionales suscritos durante el mes en curso, a partir de que su montante exceda el saldo autorizado por OVH al Cliente. OVH se reserva igualmente la posibilidad de solicitar al Cliente la entrega de un depósito de garantía que cubra los consumos del Cliente, a partir del momento en que OVH lo estime necesario, en atención al uso del Servicio por el Cliente.

Todo incumplimiento de pago de una factura correspondiente a recursos u opciones facturados a la hora conllevará el derecho a favor de OVH de bloquear todo nuevo servicio, toda orden de pedido de recursos u opción complementaria y todo servicio en curso.

El Cliente puede, si lo desea, aumentar temporalmente el espacio de almacenamiento de su Datacenter Virtual y/o añadir servidores a su Datacenter Virtual. Estas funcionalidades son facturadas al Cliente según la base tarifaria aplicable a la nueva configuración y consultable en el sitio ovh.es. Toda hora comenzada será facturada. El Cliente recibirá un cargo a su tarjeta de crédito a final del mes en curso por todas las modificaciones temporales ligadas a su Datacenter Virtual efectuadas durante dicho mes.

Los recursos suplementarios (Servidores, espacio de almacenamiento, etc.), así como el ancho de

banda suplementario u opciones complementarias, serán facturados por horas de uso. En este caso, OVH facturará al final del mes en curso, el montante correspondiente a la integridad de los servicios suscritos por el Cliente en el mes en curso y se facturarán por horas dichos recursos, así como el eventual tráfico de ancho de banda suplementario.

Toda factura pendiente de pago y no pagada al décimo día del mes en curso, conllevará el derecho por parte de OVH de proceder a la suspensión del Servicio concernido.

En ausencia de pago, el 20 día del mes en curso para una factura emitida al comienzo del mes, OVH procederá a la supresión del Servicio concernido.

#### **CLÁUSULA 14: TRATAMIENTO DE DATOS**

12.1.- El Servicio de Dedicated Cloud implicará el alojamiento o tratamiento de datos de carácter personal de los ficheros del Cliente en modo cloud computing. En concreto, la modalidad de cloud computing contratada es la de Infraestructura como servicio (IAAS).

12.2.- En la prestación de los referidos servicios, OVH alojará el Dedicated Cloud del Cliente en el DataCenter de su matriz, OVH, S.A.S, sito en Lyon (Francia).

12.3.- Que, a tal efecto, OVH manifiesta expresamente, bajo su responsabilidad, que

- Reúne todas las garantías para el cumplimiento de las disposiciones del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y se compromete a cumplirlas.
- En la fecha de contratación de este Servicio, nunca ha sido sancionada por incumplimiento de la LOPD o su normativa de desarrollo.

12.4.- De acuerdo con el artículo 12 de LOPD, OVH, en su condición de encargado del tratamiento, únicamente tratará los datos que almacene conforme a las instrucciones del Cliente, prohibiéndose expresamente su aplicación o utilización con un fin distinto al establecido en la relación que les vincula.

12.5.- OVH no podrá ceder o comunicar los datos que almacene, ni siquiera para su conservación, a terceras personas, salvo indicación expresa del Cliente. No obstante lo anterior, teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios de cloud computing, el Cliente autoriza a OVH para poder subcontratar con terceros, la totalidad o parte de los servicios contratados. A tal fin, OVH ya ha manifestado la subcontratación de los servicios de Dedicated Cloud con su matriz, OVH, S.A.S., quien se compromete a almacenar los datos personales de los ficheros del Cliente en términos análogos a los asumidos por OVH en este contrato.

En caso de que OVH decidiese en un futuro subcontratar todo o parte de los servicios con alguna entidad distinta de OVH, S.A.S., deberá comunicarlo previamente por cualquier medio al Cliente o publicarlo en cualquier medio que permita a éste conocerlo. De no existir oposición expresa del Cliente en el plazo de 72 horas, se entenderá también autorizada la subcontratación con dicha nueva empresa, siempre que se cumplan las condiciones señaladas en el párrafo anterior.

12.6.- OVH se compromete a implementar en sus sistemas técnicos y organizativos las medidas

pertinentes para la seguridad de los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal del Cliente en función del nivel de seguridad aplicable a la naturaleza de los datos a que acceda, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007. En concreto, el nivel de seguridad a aplicar por OVH será el Básico de los previstos en dicha norma y las medidas de seguridad correspondientes.

En la medida en que los servicios se prestarán utilizando los sistemas de tratamiento propios de OVH, éste deberá disponer de su propio Documento de Seguridad, en el que se recojan todas las medidas legales, y cumplirlo.

En todo caso, en materia de seguridad, OVH garantiza expresamente los siguientes aspectos:

- Que dispone de sistemas que garanticen la integridad de la información, de modo que esta no sea maliciosa o accidentalmente alterada durante los procesos de almacenamiento o tratamiento.
- Que tiene implantados sistemas adecuados para garantizar la confidencialidad de la información.

12.7.- Sólo se prestará el Servicio desde Francia, no existiendo transferencia internacional de datos en el Dedicated Cloud .

12.8.- Una vez finalizada la relación contractual entre OVH y el Cliente, el primero deberá devolver al segundo los datos de carácter personal que haya tratado en nombre y por cuenta de éste.

La devolución de los datos habrá de hacerse en un formato que garantice la portabilidad de los mismos a los sistemas de tratamiento del Cliente o del tercero que éste designe. Los formatos e interfaces utilizados para la portabilidad de los datos serán estándares o basados en fuentes abiertas y seguras. Cualquier coste económico que sea necesario para llevar a cabo la portabilidad y que sea consecuencia del incumplimiento de las condiciones establecidas en este párrafo será asumido íntegramente por OVH.

El Cliente o el tercero comunicarán a OVH si la portabilidad se ha efectuado con éxito o no. Una vez verificado que los datos devueltos han sido debidamente recibidos por el Cliente o por el tercero que designe y portados a los sistemas de tratamiento de estos, OVH borrará cualquier soporte o archivo que mantenga en su poder y que contenga dichos datos. La destrucción habrá de hacerse mediante cualquier sistema que garantice que la información no sea recuperable, según el estado de la tecnología en ese momento.

12.9.- OVH se compromete a no divulgar a terceros la Información Confidencial del Cliente a que haya tenido acceso en virtud del presente Contrato. A tal efecto, se entenderá por Información Confidencial toda información, bases de datos, procedimiento, instrucción o documentación, de naturaleza técnica, financiera, comercial, contable o de otro tipo, perteneciente al Cliente o a los clientes de éste, incluidos los datos de carácter personal tratados.

El uso por OVH de la Información Confidencial estará limitado a la utilización de tal Información Confidencial para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. A este respecto, en caso de duda deberá consultar al Cliente y acatar lo que éste le indique sobre el particular.

OVH deberá exigir un compromiso escrito de confidencialidad análogo al establecido en esta cláusula a todas aquellas personas o empresas que, dependiendo directa o indirectamente de él,

tengan o puedan a tener acceso a la Información Confidencial durante la prestación de servicios.

### **CLÁUSULA 15: DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Contrariamente a lo dispuesto en las Condiciones Generales del Servicio, las modalidades de rescisión no se aplicarán al presente Servicio, por cuanto OVH recuerda que el mismo sólo puede ser adquirido por profesionales, por lo que no se aplica la normativa vigente en materia de Defensa de Consumidores y Usuarios.

### **CLÁUSULA 16: FINALIZACIÓN, LIMITACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

16.1. Cada parte puede finalizar de pleno derecho y sin perjuicio alguno para ella, el contrato en caso de fuerza mayor en las condiciones previstas en la cláusula 7 del presente contrato.

16.2. En otros casos, el Cliente es libre de finalizar el Contrato por el simple envío, por correo postal, de una solicitud de finalización del Servicio antes de que finalice el mes en curso, para evitar la tácita prórroga del contrato, a la dirección siguiente OVH HISPANO, Calle Princesa 22, 2º Dcha 28008 MADRID, el Cliente no podrá optar a ninguna devolución de las sumas ya entregadas.

16.3. El incumplimiento por parte del Cliente de las estipulaciones de la cláusula 6 de las presentes condiciones particulares del Dedicated Cloud y especialmente toda actividad específicamente prohibida a partir de los Servicios de OVH y/o todo contenido difundido específicamente prohibido en los Servicios y la Infraestructura de OVH y/o susceptible de generar una responsabilidad civil y/o penal y/o susceptible de atentar contra los derechos de un tercero, conllevará el derecho de OVH a suspender y/o interrumpir sin demora y sin aviso previo los servicios del Cliente y de rescindir inmediatamente y de pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a daños y perjuicios que OVH pudiera pretender.

16.4. Según los términos de este contrato, el Dedicated Cloud podrá ser suprimido, cualquiera que sea la causa que origine los incumplimientos por parte del Cliente, comprometiéndose OVH a la retirada integral de los ficheros relativos al sitio del Cliente y presentes en su Infraestructura.

16.5. OVH se reserva la posibilidad de restringir, limitar o suspender sus servicios sin previo aviso ni indemnizaciones ante la sospecha de un uso de los servicios por parte del Cliente no conforme con las Normas Deontológicas disponible en el sitio web de OVH

16.6. El Servicio puede también ser restringido, limitado o suspendido desde el momento en que las condiciones aplicables a cada tipo de Servicio suministrado por OVH prevén esta sanción en caso de falta o incumplimiento.

16.7. En todo caso, las medidas de restricción, limitación o suspensión son ejercidas según la gravedad y la frecuencia del o de las faltas o incumplimientos y estarán determinadas en función de la naturaleza de o de las faltas o incumplimientos constatados.

16.8. El Cliente acepta por adelantado que OVH efectúe una restricción, limitación o suspensión del Servicio ofrecido si OVH recibe una notificación de una autoridad competente, administrativa, arbitral o judicial, conforme a la legislación vigente y aplicable.