

CONDICIONES PARTICULARES DEL DEDICATED CLOUD

Versión de fecha 29/04/2014

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 en modo alguno, en el contexto de 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 segura. **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 se encarga del suministro de energía así como de la conexión de red al Dedicated Cloud del Cliente.

El Cliente se compromete a hacer un buen uso del Servicio y especialmente de los recursos de red que se le asignen. En caso de uso anómalo de los recursos de la Infraestructura desde 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 condiciones.

CLÁUSULA 3: SOPORTE TÉCNICO

Además del 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 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 Host y dos Espacios de Almacenamiento. El Cliente dispone igualmente de la posibilidad de completar su Pack con recursos complementarios, ya sea un Servidor Host suplementario o Espacio de Almacenamiento complementario.

En el contexto de los Packs comercializados por OVH, cualquier modificación que el Cliente realice sobre el Pack elegido puede hacer variar el importe de facturación del Servicio.

La gama del Servidor Host y la elección del Pack determinan las funcionalidades accesibles en el Datacenter Virtual, así como sus prestaciones.

La activación de ciertas funcionalidades puede necesitar un número mínimo de Servidores Host.

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 a ella para toda operación de administración de sus Máquinas Virtuales. De esa forma podrá 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 inherentes a soluciones integradas de virtualización («Hipervisores») desarrolladas por empresas colaboradoras de OVH (VMware®, Microsoft) o por otros editores.

Por ese motivo, cada Interfaz de Virtualización tiene sus propias funcionalidades. El Cliente debe asegurarse de elegir su Interfaz de Virtualización con conocimiento de causa y acepta que la elección de Hipervisor es definitiva. **Asimismo, el Cliente acepta que la compatibilidad total de las funcionalidades y la interoperabilidad entre las diferentes Interfaces de Virtualización no pueden garantizarse.**

El Cliente puede, a través de sus Servidores Host 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, disponer de suficientes recursos de direcciones IP para atribuir una dirección IP a cada una de sus Máquinas Virtuales o, según el caso, permitir que el Hipervisor la atribuya. Por consiguiente, el Cliente es el único responsable del uso que se realice de los recursos de direcciones IP atribuidas o alquiladas en el marco del Servicio.

Cada Dedicated Cloud dispone de su propia red privada y segura. El tráfico es ilimitado y gratuito dentro de un mismo Dedicated Cloud, así como para el tráfico entrante proveniente de Internet. El ancho de banda de salida del Dedicated Cloud está limitado a una tasa de transferencia máxima de datos que vendrá siempre indicada en www.ovh.es. El Cliente puede, si lo desea, contratar una opción que le permita aumentar dicha tasa de transferencia. OVH recuerda al Cliente que puede consultar el histórico del consumo de ancho de banda de su Dedicated Cloud así como visualizar la tasa de transferencia media 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 Host o más Espacio de Almacenamiento) para una necesidad puntual o duradera. Para 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 Host 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 fallo 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 lo antes posible 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;
- Interrupción 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 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 al Cliente con antelación, en un plazo razonable y en la medida de lo posible, señalándole la naturaleza y la duración de la intervención 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.

Se informará al Cliente con un mínimo de 24 horas de antelación de cada operación de mantenimiento planificada en la Infraestructura Dedicated Cloud por medio del sitio web de OVH y/o de la lista de difusión relativa al Dedicated Cloud.

OVH no puede, bajo ningún concepto y en ninguna circunstancia, 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.

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 se exime de toda responsabilidad sobre cualquier fallo de funcionamiento del Servicio producido como consecuencia de la actualización del Hipervisor por parte del Cliente.

OVH no efectúa ninguna copia de seguridad específica de los 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 no expresamente recogidas 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 ni un plan de continuidad de la actividad (PCA) ni un plan de recuperación de la actividad (PRA). Por este motivo, corresponde al cliente implementar su PCA y/o PRA, 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 necesaria 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: nombre, apellidos, organización (en su 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 para el Dedicated Cloud. OVH asegura el alquiler de una Infraestructura especializada, sin ningún control ni sobre el contenido de los sitios almacenados en el Servicio, ni sobre la relación contractual de los editores de estos sitios con su alojador, ni sobre 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 de seguridad necesarias para garantizar la continuidad de su actividad. El Cliente es el único que tiene acceso a la administración los datos alojados en los Espacios de Almacenamiento de sus Datacenters Virtuales.

8.4. El Cliente se compromete, particularmente, a respetar los derechos de 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, bajo ningún concepto y en ninguna circunstancia, 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.

El Cliente tiene prohibido poner a disposición del público, a través de los sitios alojados en su Dedicated Cloud, archivos, hipervínculos, servicios de descarga o newsgroup que puedan vulnerar los derechos de autor y/o propiedad intelectual de terceros u otros derechos.

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 fallo 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) relativa(s) al Servicio. Igualmente, el Cliente será el único responsable de las consecuencias de la pérdida de la(s) contraseña(s) citada(s).

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 pedido efectuados mediante la Interfaz de Gestión o de la Interfaz de Virtualización se entienden realizados por el Cliente, por lo que este será considerado responsable de los mismos.

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, de 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 no actualice el Servicio, 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 actuar 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 desde el que se ha enviado el correo no solicitado 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 archivos 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 las licencias de uso de las distintas soluciones integradas de virtualización. 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 para verificar que el uso que el Cliente haga del Servicio se ajuste a 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, de sus partners o de los editores cuyas soluciones sean utilizadas en el marco del Servicio. En el caso de que alguna acción del Cliente conlleve gastos para OVH, para alguno de sus partners o para los editores anteriormente mencionados, 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, de sus partners y de los editores cuyas soluciones sean utilizadas en el marco del Servicio, 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.

CLÁUSULA 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.

Para poder beneficiarse de la garantía del nivel de Servicio, el Cliente debe disponer al menos de dos Servidores Host y de la opción de Alta Disponibilidad (HA) activada en su Interfaz de Virtualización.

Los Clientes que dispongan de un solo Servidor Host no podrán optar a la aplicación de la Garantía de Nivel de Servicio. Tampoco podrán beneficiarse de un Servidor Host de repuesto en caso de que el Servicio no esté disponible 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 las indemnizaciones por indisponibilidad o fallo de 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 fallo de funcionamiento confirmado por OVH.

Las devoluciones ligadas a las indemnizaciones en el marco de la Garantía del Nivel del Servicio se efectúan el primer día del mes siguiente a la indisponibilidad o el fallo de funcionamiento del servicio responsabilidad de 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 (1) 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, teniendo en cuenta 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 sujetos a variación según el volumen utilizado.

Los medios de pago aceptados por OVH desde la primera orden de pedido 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 podrá ser efectuado con tarjeta de crédito, de forma automática o manual, o transferencia bancaria. En este último caso, la renovación es efectuada conforme a las disposiciones de las Condiciones Generales del Servicio OVH.

Cualquier falta de pago o pago irregular, entendiendo como tal cantidades incorrectas o incompletas, o que no contenga las referencias necesarias o que se realice por un medio o procedimiento de pago no aceptado por OVH, será simple y simplemente ignorado y provocará el rechazo por OVH de la solicitud de suscripción al Servicio o de su renovación.

Al contratar el 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 y opciones en curso de facturación y procederá a la renovación del Servicio en base a esta configuración.

El ancho de banda de salida del Dedicated Cloud está limitado a una tasa de transferencia 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/u opciones adicionales suscritos durante el mes en curso, cuando su importe exceda el saldo autorizado por OVH al Cliente. OVH se reserva igualmente la posibilidad de solicitar al Cliente la entrega de una fianza 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.

El impago de una factura correspondiente a recursos u opciones facturados por horas dará a OVH derecho a bloquear todo nuevo servicio, toda orden de pedido de recursos u opciones complementarias 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, que puede consultarse en el sitio ovh.es. Toda hora comenzada deberá abonarse completa. El Cliente recibirá un cargo en 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 Host, Espacio de Almacenamiento, etc.), así como el ancho de banda adicional u opciones complementarias, también pueden ser facturados por horas de uso. En este caso, OVH facturará, al final del mes en curso, el montante correspondiente a la totalidad de los servicios con facturación por horas suscritos por el Cliente durante el mes en curso, así como el ancho de banda adicional, en su caso.

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.

Si el día 20 del mes en curso no se ha producido el pago de una factura emitida al comienzo del mes, OVH procederá a eliminar el Servicio correspondiente y a borrar los datos almacenados en dicho Servicio.

CLÁUSULA 14: TRATAMIENTO DE DATOS

14.1. 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).

14.2. 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).

14.3. 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.

14.4. 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.

14.5. 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.

14.6. 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.

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

14.8. 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.

14.9. 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 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 desistimiento no son aplicables 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 solicitándolo por correo ordinario 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. El cliente también puede solicitar la baja de sus servicios desde la Interfaz de gestión.

16.3. El incumplimiento por parte del Cliente de las estipulaciones de la cláusula 8 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 a rescindir inmediatamente y de pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a daños y perjuicios que OVH pudiera pretender.

16.4. Al finalizar este contrato, independientemente de la causa que lo motive, OVH se compromete a retirar todos los archivos relativos al Servicio 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 el contrato deontológico disponible en el sitio web de OVH.

16.6. El Servicio puede también ser restringido, limitado o suspendido cuando las condiciones aplicables a cada tipo de Servicio suministrado por OVH prevean 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 de la(s) falta(s) o incumplimiento(s) y estarán determinadas en función de la naturaleza de la(s) falta(s) o incumplimiento(s) 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.

ANEXO 1: SERVICIO DE BACKUP

La opción de Backup que ofrece OVH HISPANO es una solución desarrollada por un tercero e integrada en la Interfaz de Gestión y en la Interfaz de Virtualización. Dicha opción permite al Cliente hacer copias de seguridad y restaurar tanto las Máquinas Virtuales de su Dedicated Cloud como los datos almacenados en ellas.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Espacio de Almacenamiento asignado a la opción de Backup está físicamente aislado de la Infraestructura en la que está instalado el Dedicated Cloud del Cliente.

El Cliente reconoce expresamente que OVH no participa en modo alguno en el diseño, desarrollo y realización de la solución de Backup en el contexto de la ejecución del presente contrato.

El Cliente puede configurar desde su Interfaz de Gestión y su Interfaz de Virtualización la frecuencia de backup que desee para las Máquinas Virtuales de su Servicio.

Se facturará al Cliente según la frecuencia de las operaciones de backup de una Máquina Virtual, y en función de la duración de conservación de los datos de los que se haya realizado copia.

El Cliente podrá decidir el número de bckups anteriores que quiera conservar en el Espacio de Almacenamiento asignado a la opción de Backup.

Corresponde al Cliente asegurarse de que los backups se han realizado correctamente conforme a su solicitud y a la configuración seleccionada.

En caso de que el backup no se realice correctamente, el Cliente podrá reactivar la operación de backup de su(s) Máquina(s) Virtual(es).

El Cliente podrá recuperar todos sus datos o parte de ellos desde su Interfaz de Virtualización.

OBLIGACIONES DE OVH

- **Obligaciones**

OVH no tiene conocimiento de los datos almacenados. Por lo tanto, corresponde al cliente asegurarse de que tiene derechos suficientes sobre dichos datos y que el contenido no vulnera la normativa legal Española ni Comunitaria.

OVH se compromete a esmerarse y actuar con la mayor diligencia para prestar un servicio de calidad conforme a las prácticas del sector y los avances de la tecnología.

OVH se reserva la posibilidad de interrumpir el servicio para realizar una intervención técnica destinada a mejorar su funcionamiento. OVH informará al Cliente con antelación y en un plazo

razonable de la naturaleza y la duración de la intervención para que el Cliente pueda adoptar las medidas que considere oportunas. Corresponde al Cliente prestar especial atención en su siguiente Backup.

En caso de fallo del Espacio de almacenamiento asignado a la opción de Backup y/o si hubiera datos corruptos o inaccesibles, OVH realizará lo antes posible una nueva copia de seguridad de los datos del cliente o pedirá al Cliente vuelva a realizar una copia de seguridad.

- Copia de seguridad de los datos

OVH no es responsable de la correcta realización de la copia de seguridad.

Corresponde al Cliente verificar la copia realizada y buscar, en su caso, las causas del fallo e informar al soporte técnico de OVH para realizar una nueva copia de seguridad de las Máquinas Virtuales. En caso de fallo de funcionamiento demostrado, OVH podrá interrumpir el Servicio, informando de ello previamente al cliente.

- Confidencialidad de los datos del Cliente

Los datos disponibles en las Máquinas Virtuales y objeto de una copia de seguridad son tratados de forma confidencial. OVH se compromete a no divulgarlos. No obstante, por requerimiento judicial o a petición de una autoridad administrativa legalmente facultada para ello, OVH se verá obligado a proporcionar a las autoridades legales la información solicitada sin asumir por ello responsabilidad alguna. Asimismo, en caso de sospecha de intrusión en un tratamiento de datos que tenga lugar en las instalaciones de OVH, OVH se reserva el derecho a acceder a los datos del Cliente y, en su caso, interrumpir su cuenta de inmediato.

- Responsabilidades

OVH no podrá ser considerado responsable del contenido de la información, el sonido, el texto, las imágenes, elementos de forma y/o datos accesibles en las Máquinas Virtuales del Cliente de las que se realice el backup.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Corresponde al Cliente asegurarse de que la copia de seguridad de sus Máquinas Virtuales se haya realizado correctamente. En caso de surgir algún problema, el Cliente adoptará las medidas necesarias para volver a ejecutar la copia de seguridad.

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 archivos y datos disponibles en las Máquinas Virtuales de su Dedicated Cloud. Es responsable del contenido de la información transmitida, difundida o recogida, de su explotación y de su actualización, así como de todos los archivos, y especialmente de los archivos de direcciones.

El Cliente se compromete a hacer un buen uso de la opción de Backup, en el sentido que le atribuye la normativa aplicable.

OVH HISPANO se reserva el derecho a reajustar sus precios y repercutírselos a la opción de Backup del Cliente cuando este último haga un uso anormal de la opción de Backup. En caso de que el Cliente haga un consumo manifiestamente abusivo de la opción de Backup, OVH HISPANO podrá limitar o suspender la totalidad o parte de la opción de Backup.

BORRADO DE LOS DATOS

El Cliente acepta que todos los datos almacenados en el Espacio de Almacenamiento asignado a la opción de Backup sean borrados por OVH cuando la opción de Backup y/o el Dedicated Cloud no hayan sido renovados.

El Cliente se encargará de recuperar todos sus datos antes de la fecha de expiración de la opción de Backup o de su Dedicated Cloud.