

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO PUBLIC CLOUD DE OVH CLOUD

Versión de fecha 16/07/2020

La siguiente traducción solo se proporciona a título indicativo. Las partes aceptan que, en caso de conflicto o discrepancia, la versión francesa prevalecerá sobre la versión traducida.

CLÁUSULA 1: OBJETO

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

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 OVHcloud, disponible en el Sitio Web de OVHcloud.

CLAÚSULA 2: MEDIOS

En el marco del Servicio Public Cloud de OVHcloud, OVHcloud 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 OVHcloud. 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 OVHcloud.

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

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

Durante toda la suscripción, OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud, el Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de soporte de OVHcloud desde la Interfaz de Gestión o a través de los medios de contacto cuya información se indica en el Sitio Web de OVHcloud.

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 OVHcloud 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 OVHcloud. 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 OVHcloud 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. OVHcloud 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.

OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud relativa al Servicio Public Cloud de OVHcloud.

El Cliente tiene la posibilidad de instalar por sí mismo software en las Instancias. Estas instalaciones se hacen bajo su completa responsabilidad, no pudiendo OVHcloud 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 OVHcloud, así como las condiciones de licencia y de uso de las aplicaciones, en su caso preinstaladas por OVH en las Instancias. OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud o en el Sitio Web del editor.

OVHcloud 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 OVHcloud.

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.

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

OVHcloud se reserva la posibilidad de interrumpir el Servicio del Cliente en caso de que dicho Servicio ponga en riesgo la estabilidad y/o la seguridad de los sistemas, infraestructuras y entornos de OVHcloud, de los Servicios y/o de los datos del Cliente.

Si el Cliente dispone de una red privada de OVHcloud (vRack), OVHcloud se reserva el derecho a suspender la Instancia del Cliente en caso de que este último utilice más del 75% de la capacidad del enlace de red privada de dicha Instancia durante más de 72 minutos en un período de 24 horas.

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. OVHcloud 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. OVHcloud se compromete a:

- Hacerse cargo de la administración de la Infraestructura de OVHcloud y de los Servidores Host.
- Mantener el Servidor Host en estado de funcionamiento. En caso de fallo del mismo, OVHcloud 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, OVHcloud 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. OVHcloud 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. OVHcloud 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 OVHcloud 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, OVHcloud solo proporciona al Cliente el acceso al Servicio que le permite almacenar sus datos y los de sus clientes.

OVHcloud 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, Jingle, 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, OVHcloud 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 OVHcloud pueda ejercer.

OVHcloud 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. OVHcloud 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, OVHcloud se reserva el derecho a exigir actualizaciones del sistema operativo de las Instancias y de las aplicaciones preinstaladas por OVHcloud 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 OVHcloud, esta se reserva el derecho a interrumpir la conexión de las Instancias a la red.

Igualmente, en caso de que OVHcloud 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. OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud. En su defecto, OVHcloud se reserva el derecho a suspender el Servicio sin previo aviso.

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

OVHcloud se reserva el derecho a suspender el Servicio sin previo aviso, en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud, en caso de incumplimiento por el Cliente de las condiciones particulares y generales de OVHcloud 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

OVHcloud 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, OVHcloud 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.

OVHcloud 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: OVHcloud no marca (no etiqueta) el correo ni modifica en modo alguno el correo enviado por el Cliente. OVHcloud 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, OVHcloud informará al Cliente por correo electrónico y procederá a bloquear el puerto SMTP del Servicio.

OVHcloud 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, OVHcloud se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

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

OVHcloud 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 OVHcloud. 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, OVHcloud 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, OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud deja de detectar actividad malintencionada o tráfico ilegítimo destinado al Servicio del Cliente.

Durante el tiempo en que la mitigación permanezca activa, OVHcloud 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 OVHcloud.

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

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, OVHcloud podrá verse obligada a suspender toda dirección geolocalizada asociada al Cliente.

Todos los Centros de Datos en los que se alojan las Instancias que componen un Proyecto de Public Cloud disfrutan de un volumen mensual gratuito de tráfico público saliente que puede ser consumido por dichas Instancias. Este volumen de tráfico es ilimitado en la mayoría de los Centros de Datos de OVHcloud. No obstante, en aquellos Centros de Datos en los que el volumen de tráfico sí está limitado, se facturará el consumo que exceda el límite. La lista de estos Centros de Datos, así como el volumen de tráfico público saliente incluido y las tarifas aplicables, pueden consultarse en el Sitio Web de OVHcloud.

CLÁUSULA 10: SNAPSHOTS

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

Atención: OVHcloud 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. OVHcloud se compromete a garantizar los siguientes niveles de servicio:

(a) Instancias General Purpose:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,999 %

(b) Instancias CPU:



Índice de Disponibilidad Mensual: 99,99 %

(c) Instancias RAM:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,95 %

(d) Instancias GPU:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,9 %

(e) Instancias IOps:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,9 %

(f) Instancias Sandbox:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,95 %

(g) Contenedores de Object Storage:

Índice de Disponibilidad Mensual: 99,90 %

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 OVHcloud mediante la implementación, entre otros, de peticiones de monitorización de tipo ARP Ping (Address Resolution Protocol). El tiempo de no disponibilidad es calculado por OVHcloud a partir de la apertura del tíquet de incidencia. Si, debido a la configuración que el Cliente aplique en sus Instancias, OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud en el marco del Servicio Public Cloud de OVHcloud. El compromiso de Resiliencia de OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud toda la información útil para el diagnóstico y la intervención de OVH. El Cliente se compromete a permanecer siempre disponible para poder colaborar con OVHcloud 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 OVHcloud. Si el Cliente no está disponible o no colabora con OVHcloud, 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 OVHcloud constata que una Instancia o Contenedor de Object Storage está disponible y en buen estado de funcionamiento, OVHcloud queda liberado de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente SLA. No obstante, en ese caso, OVHcloud se compromete, a petición del Cliente, a asistirle para que pueda identificarse el origen de las dificultades experimentadas por el Cliente.

Si OVHcloud constata una No Disponibilidad, OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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), OVHcloud 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 OVHcloud por cualquier medio, y especialmente basándose en los elementos del sistema de información de OVHcloud (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 OVHcloud 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 OVHcloud. 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:

OVHcloud 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:

OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud. OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud.

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 planta., 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 OVHcloud y/o toda difusión de contenido específicamente prohibida desde los servidores de OVHcloud y/o susceptible de generar una responsabilidad civil y/o penal y/o que pudiera vulnerar los derechos de un tercero, dará a OVHcloud 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 OVHcloud 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 OVHcloud efectúe una restricción, limitación o suspensión del Servicio ofrecido si OVHcloud recibe una notificación de una autoridad competente, ya sea administrativa, arbitral o judicial, conforme a la legislación aplicable.

ANEXO 1 – CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO OVHcloud MANAGED KUBERNETES

CLÁUSULA 1: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el marco del Servicio, OVHcloud pone a disposición del Cliente una solución basada en el sistema *open source* Kubernetes alojado por la Cloud Native Computing Foundation®, que permite orquestar a través de una API las aplicaciones contenerizadas del Cliente y los recursos subyacentes (en particular, instancias de cálculo y discos adicionales) en el Public Cloud de OVHcloud.

En este sentido, el Cliente dispone de un cluster Kubernetes (en lo sucesivo denominado el «Cluster») asociado a un proyecto Public Cloud. Una vez que el Cluster está asociado a un proyecto, el Cliente puede configurar dicho Cluster y agregar o eliminar recursos del mismo, como nodos de trabajo (Instancias), volúmenes persistentes (discos adicionales) o balanceadores de carga, a través de la API desarrollada y proporcionada por OVHcloud, y orquestar sus recursos a través de la API estándar de Kubernetes.

Los recursos orquestados en el marco del Servicio Managed Kubernetes de OVHcloud (como las Instancias Public Cloud, etc.) permanecen sujetos a las Condiciones del Servicio, y en particular a las Condiciones Particulares, aplicables.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Requisitos

Para poder utilizar el Servicio, este último debe estar asociado a un proyecto Public Cloud de OVHcloud del Cliente.

2.2. Gestión y actualización del Cluster

La infraestructura principal a cargo de la gestión del Cluster (en lo sucesivo denominada «Infraestructura Master») es una infraestructura dedicada al Cliente, que OVHcloud se encarga de alojar, administrar y mantener en condiciones operativas. En este sentido, OVHcloud almacena en su infraestructura propia una copia de la configuración del Cluster establecida por el Cliente, ubicada en la misma zona de disponibilidad que el Cluster, en el marco del Servicio. No obstante, esta copia de la configuración almacenada por OVHcloud no constituye una copia de seguridad permanente de la configuración del Cliente. Corresponde al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese del Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización.

En el marco del Servicio, OVHcloud se encarga de la instalación y la actualización de los elementos que componen la Infraestructura Master, así como de los elementos de software, tales como, entre

otros, los sistemas operativos, presentes en los nodos de trabajo «workers» del Cluster. El Cliente se encarga de gestionar los recursos orquestados en su Cluster, a excepción de la Infraestructura Master.

OVHcloud recomienda encarecidamente al Cliente que no interactúe de forma directa, en particular a través de su Interfaz de Gestión o a través de la API de OpenStack, con los recursos administrados en el marco del Servicio Managed Kubernetes.

OVHcloud se reserva el derecho a actualizar los sistemas operativos y aplicaciones preinstaladas, en particular realizando todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias. Si fuera necesario actualizar un sistema operativo o una aplicación que estén siendo utilizados por el Cliente, dicha actualización se realizará conforme a la estrategia de actualización elegida por el Cliente en la configuración del Servicio. En este sentido, OVHcloud no será responsable en caso de que el Cliente haya rechazado las actualizaciones o haya bloqueado el acceso a los nodos por parte de OVHcloud.

Con el fin de que el Servicio Managed Kubernetes pueda orquestar los recursos que componen el Cluster del Cliente según las órdenes definidas por este último a través de la API, el Cliente acepta expresamente que dicho Servicio pueda añadir, eliminar y/o modificar los recursos de forma automática, y reconoce que deberá abonar todas las cantidades asociadas a la utilización de estos recursos.

2.3. Localización

El Cliente selecciona la localización del Cluster en el momento de su creación entre los centros de datos disponibles.

CLÁUSULA 3: OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con el fin de ofrecer un Servicio de calidad, OVHcloud trabaja para mantener su Infraestructura Master altamente disponible para alcanzar un índice de disponibilidad mensual del servidor API Kubernetes igual o superior al 99,5 %.

No obstante, dado que OVHcloud pone el Servicio Managed Kubernetes a disposición del Cliente a título gratuito, este índice de disponibilidad mensual no está garantizado y, por lo tanto, el Cliente no recibirá ninguna indemnización en caso de que se incumpla dicho índice de disponibilidad.

Los recursos orquestados por el Servicio Managed Kubernetes (y en particular las Instancias que constituyen los nodos de trabajo que alojan los contenedores del Cliente) están sujetos a los compromisos de nivel de servicio definidos en las Condiciones Particulares del Servicio aplicables.

CLÁUSULA 1: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Managed Private Registry permite al Cliente gestionar bancos de datos de imágenes de software contenerizadas (en lo sucesivo denominadas las «Imágenes») y almacenar estas imágenes de software de forma organizada y segura.

El Cliente dispone por defecto de un Espacio de Almacenamiento proporcionado en el marco del Servicio. Asimismo, el Cliente tiene a su disposición una Interfaz de Gestión, así como Aplicaciones API, herramientas y programas (los «Componentes») que permiten tratar los Datos del Cliente (Docker Registry API, Harbor Core, Notary, etc.).

Se ofrecen distintos modelos en el marco del Servicio (S, M o L), cuyas características varían y se describen en el Sitio Web de OVHcloud.

Los Datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio se replican por defecto en Espacios de Almacenamiento localizados en la misma región que la seleccionada por este último al crear el Managed Private Registry en su proyecto de Public Cloud de OVHcloud.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Requisitos

Para poder utilizar el Servicio, este último debe estar asociado a un proyecto Public Cloud de OVHcloud del Cliente.

2.2. Información general

El Servicio está sujeto a las Condiciones del Servicio en vigor y, en particular, a las presentes Condiciones Particulares y a las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud, y debe utilizarse conforme a dichas condiciones.

El Servicio Managed Private Registry está destinado a clientes que posean la calidad de profesionales. En este sentido, el Servicio debe ser utilizado por el Cliente únicamente en el seno de su organización y para cubrir las necesidades de esta última. El uso del Servicio en el marco de registros públicos, de libre acceso desde internet, está prohibido. En este caso, OVHcloud se reserva el derecho a suspender o dar de baja el Servicio. En caso de que el Cliente haga un uso excesivo del tráfico saliente, OVHcloud se reserva el derecho a suspender el Servicio.



En el marco del Servicio, OVHcloud garantiza el mantenimiento en condiciones operativas de las Infraestructuras físicas y la red en las que se basa el Servicio, así como la actualización de los Componentes puestos a disposición del Cliente. El Cliente será responsable de la gestión de su Servicio y, en particular, de los permisos asociados al uso de este último, así como de la adopción de cualquier medida necesaria para garantizar la conservación de sus Datos y otros Contenidos.

La Interfaz de Gestión permite al Cliente utilizar el Servicio y, en particular, gestionar sus Datos, utilizar las herramientas y programas disponibles, consultar su consumo y acceder al historial de consumo.

Para cada categoría de modelos, se establece un número limitado de conexiones salientes paralelas, según el modelo, tal como se indica en el Sitio Web de OVHcloud.

2.3. Componentes

En el marco del Servicio, OVHcloud pone a disposición del Cliente diferentes Componentes, que pueden ser *open source* o propietarios. Todos los Componentes puestos a disposición del Cliente por OVH en el marco del Servicio siguen siendo propiedad exclusiva de OVHcloud o de los terceros que le hayan concedido el derecho a utilizarlos. OVHcloud otorga al Cliente el derecho a utilizar dichos Componentes puestos a su disposición únicamente para las necesidades de su actividad. Algunos Componentes solo estarán disponibles en ciertos modelos de Managed Private Registry, tal como se describe en el Sitio Web de OVHcloud.

El Cliente dispone, en particular, de un Componente con el que podrá detectar fallos de seguridad (mediante el uso de listas de fallos de seguridad). OVHcloud no ofrece ninguna garantía sobre el uso de este Componente y, por lo tanto, no podrá ser considerada responsable en caso de que dicho Componente no detecte un fallo de seguridad. OVHcloud se limita a avisar al Cliente en caso de detección de fallos de seguridad. El Cliente será el responsable de adoptar las medidas correctivas necesarias. El Componente está preconfigurado con una selección de listas sujetas a licencia, tal como se indica en la documentación de OVHcloud.

Los Componentes puestos a disposición del Cliente por OVHcloud en el marco del Servicio deben utilizarse con arreglo a las Condiciones del Servicio aplicables, incluyendo, en su caso, las Condiciones de Productos de Terceros.

2.4. Gestión y Conservación de los Datos

El Cliente es el único responsable de la gestión y la supervisión de sus Datos. OVHcloud no podrá ser considerada responsable, bajo ningún concepto, de la pérdida o alteración de los Datos del Cliente.

OVHcloud se reserva la posibilidad de recopilar los metadatos relativos a la utilización del Servicio, como los Datos asociados al uso de la CPU, la memoria, errores en los logs, etc.

2.5. Operaciones de mantenimiento, actualización y subida de versión

OVHcloud se encarga de las operaciones de mantenimiento de las Infraestructuras físicas en las que se basa el Servicio, de la actualización y subida de versión de los sistemas operativos y programas puestos a disposición del Cliente en el marco del Servicio, así como de la configuración de dicho Servicio.

2.6. Finalización del Servicio

A la finalización del Servicio, independientemente de cual sea la causa (expiración, baja, eliminación, no renovación, etc.), así como a la finalización del período de retención aplicable a los Datos del Cliente, la totalidad de los Datos asociados al Servicio se eliminarán automáticamente y de manera irreversible. El Cliente será responsable de realizar copias de seguridad o transferir estos Datos a otro sistema, antes de la finalización del Servicio o del período de retención de los Datos.

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

El Servicio se factura según el método de pago por uso (*pay as you go*), en las condiciones anteriormente descritas.

Cada hora (entendida como hora de reloj) empezada se factura íntegra y deberá abonarse en su totalidad.

El tráfico saliente consumido por el Cliente no se factura en el marco del Servicio.

CLÁUSULA 4: NIVELES DE SERVICIO

4.1. Compromisos de nivel de Servicio

OVHcloud se compromete a garantizar los siguientes niveles de Servicio:

Elementos	Compromisos de nivel de Servicio (SLA)	Compensación
Accesibilidad a los Componentes esenciales (API Docker Registry, Harbor Core y Notary)	Índice de Disponibilidad Mensual: Plan S: 99,90% Plan M: 99,95% Plan L: 99,95%	Compensación del 5% del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción de No Disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 100% de dicho coste mensual.
Accesibilidad a otros Componentes Harbor	Índice de Disponibilidad Mensual:	Compensación del 5% del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción de No

(Job Service, Clair, Harbor UI y API Harbor)	Plan M: 99,90% Plan L: 99,90%	Disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 100% de dicho coste mensual.
Resiliencia de los Datos	Índice de Resiliencia mensual de los Datos Plan S: 100% Plan M: 100% Plan L: 100%	Recarga de saldo igual al 100% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes para la porción del registro Docker afectada por el fallo de funcionamiento.

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 una respuesta a una llamada (*call*) http 200 en menos de treinta (30) segundos (excluyendo las transferencias [*push/pull*] de imágenes en las que el tiempo de transferencia depende del tamaño de la imagen en cuestión), medida por las sondas de OVHcloud.

Por «**Resiliencia**» se entiende la capacidad de OVHcloud de volver a poner a disposición del Cliente los Datos que hayan sido almacenados en el registro Docker del Cliente antes de una incidencia de No Disponibilidad debidamente declarada (ver condiciones más adelante). El compromiso de Resiliencia de OVHcloud no constituye en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida de sus Contenidos 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.

Las recargas de saldo se realizan directamente en la Cuenta OVHcloud 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 por parte de OVH. En su defecto, el Cliente perderá la recarga de saldo. Dicho saldo debe ser consumido por el Cliente en el mes natural siguiente al momento en el que haya sido recargado en la Cuenta OVHcloud 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 del incumplimiento por parte de OVHcloud de los Compromisos de nivel 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 de Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.

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 OVHcloud 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 las 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 las Condiciones Generales de Servicio; (vi) hack o pirateo informático. En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la Disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

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

4.2. Objetivos de nivel de Servicio

OVHcloud se esforzará al máximo para gestionar las Incidencias en los siguientes plazos:

Elementos	Objetivos
Tiempo de respuesta medio de las API	4 segundos
Código de estado medio de los registros una hora después del despliegue de un determinado Servicio	1% de error de servidor
Código de estado medio de Harbor una hora después del despliegue de un determinado Servicio	1% de error de servidor

El cumplimiento de los objetivos de nivel de Servicio arriba indicados no está garantizado.

CLÁUSULA 1: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el marco del Servicio, OVHcloud proporciona al Cliente un distribuidor de carga como servicio (o "Distribuidor") que le permite repartir una carga de trabajo mediante la distribución de paquetes del tráfico del Cliente entre varios de sus servicios para disfrutar de un mejor rendimiento, de tiempos de respuesta optimizados y de mayor tolerancia a los fallos y a la falta de disponibilidad.

Las diversas funcionalidades y características de los Distribuidores se describen y se pueden consultar en línea en el sitio web de OVHcloud. Estas funcionalidades y características evolucionan de manera regular. Es responsabilidad del Cliente prestar atención a estos cambios, particularmente en el contexto de nuevos pedidos.

Los recursos implementados como parte del Servicio (como las Instancias Public Cloud, etc.) siguen estando sujetos a las Condiciones de Servicio aplicables, en especial a las Condiciones Particulares.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1 Requisitos previos

Para poder utilizar el Servicio, este debe estar asociado a un "Proyecto Public Cloud" OVHcloud del Cliente.

2.2 Configuración y mantenimiento

El Cliente es el único responsable de la administración, la configuración y el uso que haga de su Distribuidor. Por lo tanto, OVHcloud no asumirá ninguna responsabilidad en caso de mal funcionamiento del Servicio debido a una mala configuración de su Distribuidor por parte del Cliente.

OVHcloud se encarga de la administración y el mantenimiento en condiciones operativas de la Infraestructura en la que se basa el Distribuidor del Cliente y, en virtud de ello, se reserva el derecho de desarrollar el Servicio para preservar la seguridad del mismo o mantenerlo en buen estado de funcionamiento. De este modo, es posible que OVHcloud deba realizar operaciones de mantenimiento, aumento de versión o actualización. OVHcloud comunicará al Cliente cualquier mantenimiento previsto a través de la interfaz prevista para este fin.

OVHcloud no se compromete a hacer ninguna copia de seguridad de la configuración del Distribuidor del Cliente. Corresponde al Cliente realizar, bajo su responsabilidad exclusiva, cualquier operación necesaria para preservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio sobre la actividad del Cliente y su análisis de riesgos, en particular en caso de parada del Servicio o de operaciones de mantenimiento, de aumento de versión o de actualización.

OVHcloud recuerda al Cliente que cualquier característica del Servicio que le permita volver a una configuración anterior no constituye en ningún caso un método de copia permanente de la configuración del Cliente.

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONDICIONES ECONÓMICAS

El Servicio se factura sobre la base de un sistema de pago por uso (“Pay as you go”), en las condiciones establecidas anteriormente. Cada hora (que se entiende como hora de reloj) iniciada se facturará y deberá en su totalidad. El tráfico de salida consumido por el Cliente no se facturará como parte del Servicio.

CLÁUSULA 4: OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

OVHcloud se compromete a asegurar los niveles de Servicio relacionados con la disponibilidad del Distribuidor y los tiempos de recuperación, tal y como se describen en el Sitio web de OVHcloud. En caso de incumplimiento de estos SLAs, se aplicará la siguiente compensación:

Compromisos de OVH:	Daños y perjuicios:
Tasa de disponibilidad mensual	Crédito del 5 % del coste mensual del Distribuidor no disponible por franjas de una (1) hora completa de indisponibilidad que exceda el SLA, hasta un máximo del 30 % de dicho coste mensual.
Garantía de tiempo de recuperación*	Crédito del 5% del coste mensual del Distribuidor no disponible por franja de una (1) hora completa más allá del SLA, hasta un máximo del 30% de dicho coste mensual.

(*) El tiempo de recuperación se calcula a partir del momento en que OVHcloud detecta la ineficiencia del Servicio para asegurar la distribución de la carga. Por "recuperación" se entiende únicamente el restablecimiento de la eficacia del Distribuidor afectado.

Por "**disponibilidad**" se entiende el estado funcional del Servicio que permite asegurar la eficacia de su función primaria de distribución de carga, así como poder acceder al Servicio y configurarlo a través de Internet. Se especifica que no se considera como indisponibilidad cualquier problema o fallo de funcionamiento que resulte de una mala configuración del Servicio por parte del Cliente.

Los compromisos de nivel de servicio mencionados están sujetos a las exclusiones que se indican a continuación.

Si OVHcloud detecta que el Distribuidor está disponible y en buen estado de funcionamiento, OVHcloud quedará liberada de sus obligaciones en virtud del presente SLA.

Si OVHcloud detecta una falta de disponibilidad, OVHcloud finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad.



Para el cálculo de las compensaciones, el tiempo de no disponibilidad se calcula desde la apertura del tíquet de incidencia hasta la resolución del fallo de funcionamiento confirmado por OVH.

Los créditos se acreditarán automáticamente en la cuenta OVHcloud del Cliente. Deberán ser consumidos en el marco del Servicio Load Balancer y ser utilizados dentro del mes natural tras su asignación por OVHcloud. De lo contrario, los créditos se perderán y no se podrán utilizar. Los créditos no podrán ser reembolsados al Cliente en efectivo bajo ninguna circunstancia.

Se acuerda expresamente que los créditos mencionados constituyen una compensación global para el Cliente por todos los daños resultantes del incumplimiento por parte de OVHcloud de los compromisos de servicio en cuestión, por lo que el Cliente renuncia a cualquier otra solicitud, reclamación y/o acción en este sentido.

Si un evento implicara el incumplimiento de varios Acuerdos de Nivel de Servicio, no será posible acumular créditos. Se aplicará el crédito más favorable para el Cliente.

En ninguna circunstancia el Cliente podrá alegar el presente artículo y reclamar los créditos mencionados en caso de indisponibilidad resultante en su totalidad o en parte i) de acontecimientos o factores que escapen al control de OVHcloud como, entre otros, casos de fuerza mayor, hechos de terceros, problemas con la conexión a Internet, mal funcionamiento de la red de Internet, mal funcionamiento o mal uso del hardware o software bajo el control del Cliente (en particular las aplicaciones que se ejecutan en la Instancia), ii) del incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del presente Contrato (en particular la falta de cooperación en la resolución del incidente), iii) del uso indebido o del uso inapropiado del Servicio por parte del Cliente (en particular la configuración o el uso incorrectos del Distribuidor o de la Interfaz de Gestión, etc.), iv) de un mantenimiento planificado, v) de una interrupción que se produzca en las condiciones establecidas en el artículo 6 del presente documento, vi) del hackeo o la piratería informática, o vii) del mal funcionamiento o la falta de disponibilidad de los servicios relacionados con el Distribuidor de carga. En tales casos, y bajo reserva de lo dispuesto en el apartado iv), OVHcloud se reserva el derecho de facturar al Cliente por cualquier intervención realizada para restablecer la disponibilidad. Esto será objeto de un presupuesto que se someterá a la validación del Cliente.

OVHcloud establece por todos los medios las causas de la indisponibilidad, en particular la detección de los casos de exclusión definidos anteriormente, en particular sobre la base de los elementos del sistema de información de OVHcloud (como los datos de conexión) que, por acuerdo expreso, sean admisibles.

CLÁUSULA 1: OBJETO - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las presentes condiciones particulares tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las que OVHcloud se compromete a proporcionar el servicio Data Processing que se describe a continuación (el «Servicio»).

El Servicio permite al cliente lanzar la ejecución de tareas de trabajo (de ahora en adelante las «Tareas») a través de una API o de su interfaz de gestión para poner a disposición del Cliente una solución basada en diferentes programas informáticos de terceros (como por ejemplo Apache Spartk).

En este sentido, para cada una de las tareas de trabajo lanzadas, el Cliente dispone de un cluster (en lo sucesivo denominado el «Cluster») asociado a un proyecto Public Cloud. Cada Cluster cuenta con sus propios recursos asignados (como, por ejemplo, núcleos y memoria). Cada tarea está dirigida por un nodo maestro (*driver*) que distribuye las tareas a los nodos de cálculo (*executor*). El Cliente elige el número que desea de nodos de cálculo y su configuración. Las tarifas vienen indicadas en su Interfaz de Gestión.

Los recursos orquestados en el marco del Servicio (como las Instancias Public Cloud, Object Storage, etc.) permanecen sujetos a las Condiciones del Servicio, y en particular a las Condiciones Particulares, aplicables.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Requisitos

Para poder utilizar el Servicio, este último debe estar asociado a un proyecto Public Cloud de OVHcloud del Cliente.

El Servicio está sujeto a las Condiciones del Servicio en vigor y, en particular, a las presentes Condiciones Particulares y a las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud, y debe utilizarse conforme a dichas condiciones. Las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Servicio en caso de contradicción entre ambos documentos.

Los programas informáticos puestos a disposición del Cliente por OVHcloud en el marco del Servicio deben utilizarse con arreglo a las Condiciones del Servicio aplicables, incluyendo, en su caso, las Condiciones de Productos de Terceros.

2.2. Gestión y actualización del Cluster

El Cluster es de uso exclusivo del Cliente y OVHcloud se encarga de alojarlo, administrarlo y mantenerlo en condiciones operativas durante toda la duración de la Tarea. Corresponde al Cliente

efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese del Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización.

En el marco del Servicio, OVHcloud se encarga de proporcionar el Cluster y de mantenerlo en condiciones operativas. El Cliente se encarga del dimensionamiento de las infraestructuras, del código necesario para la ejecución de las Tareas, de los datos utilizados y de la protección de los mismos.

OVHcloud se reserva el derecho a actualizar los programas informáticos proporcionados, en particular realizando todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias. Si fuera necesario actualizar un sistema operativo o una aplicación que estén siendo utilizados por el Cliente, dicha actualización se realizará conforme a la estrategia de actualización elegida por el Cliente en la configuración del Servicio. En este sentido, OVHcloud no será responsable en caso de que el Cliente haya rechazado las actualizaciones.

Con el fin de que el Servicio pueda orquestar los recursos que componen el Cluster del Cliente según las órdenes definidas por este último a través de la API o de su Interfaz de Gestión, el Cliente acepta expresamente que dicho Servicio pueda añadir, eliminar y/o modificar los recursos de forma manual o automática, y reconoce que deberá abonar todas las cantidades asociadas a la utilización de estos recursos.

2.3. Localización

El Cliente selecciona la localización del Cluster en el momento de su creación entre los centros de datos disponibles.

2.4. Gestión y Conservación de los Datos

El Cliente es el único responsable de la gestión y la supervisión de sus Datos. OVHcloud no podrá ser considerada responsable, bajo ningún concepto, de la pérdida o alteración de los datos del Cliente o del fallo del servicio como resultado de un mal uso del Servicio por parte del Cliente (como por ejemplo la introducción de un código erróneo). OVHcloud se exime de toda responsabilidad respecto al contenido de cualquier información, textos, imágenes, o datos accesibles, compartidos o descargados por el Cliente en el marco del Servicio.

OVHcloud se reserva la posibilidad de recopilar los metadatos relativos a la utilización del Servicio, como los Datos asociados al uso de la CPU, la memoria, errores en los logs, etc.

2.5. Operaciones de mantenimiento, actualización y subida de versión

OVHcloud se encarga de las operaciones de mantenimiento de las Infraestructuras físicas en las que se basa el Servicio, de la actualización y subida de versión de los sistemas operativos y programas puestos a disposición del Cliente en el marco del Servicio, así como de la configuración de dicho Servicio.

2.6. Finalización del Servicio

El Cliente será responsable de la supervisión de las Tareas y de la finalización del Servicio cuando sea necesario.

A la finalización de la Tarea, independientemente de cual sea la causa (con código, vencimiento, baja, eliminación, no renovación, etc.), así como a la finalización del período de retención aplicable a los Datos del Cliente, OVHcloud eliminará los recursos utilizados por el Cluster. Le corresponderá al Cliente eliminar los recursos utilizados de forma colateral, como los Contenedores Object Storage, que sirven para almacenar los logs.

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

El Servicio se factura según el método de pago por uso («*Pay as you go*»), en las condiciones anteriormente descritas.

Cada minuto (entendido como minuto de reloj) empezado se factura íntegro y deberá abonarse en su totalidad. Los minutos se contabilizan desde el momento en el que se lanza la Tarea, y hasta su finalización. Si se lanza una Tarea pero falla por cualquier causa, como por ejemplo por datos inaccesibles o por código incompatible, se facturará el Servicio.

CLÁUSULA 4: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO

4.1 Descripción

En caso de fallo de una Tarea en el marco del Servicio, el Cliente podrá obtener una recarga de saldo igual al 100% del importe abonado por el Cliente en concepto del mes para la porción del Servicio afectado, con un límite de cinco (5) horas por Tarea.

Se entiende por «**Fallo de una Tarea**» el hecho de que una Tarea no pueda llegar a término por una pérdida de conectividad con los recursos asignados al Cluster del cliente en el marco del Servicio. OVHcloud detecta la pérdida de conectividad gracias a la implementación de las peticiones de monitorización ARP PING (Address Resolution Protocol).

El resto de servicios utilizados por el Servicio (en particular el Object Storage) está sujeto a los compromisos de nivel de servicio definidos en las Condiciones Particulares del Servicio aplicables.

4.2 Obtención del saldo

Para recibir el crédito descrito anteriormente, el Cliente deberá informar al Soporte de OVHcloud en un plazo de treinta (30) días desde que se produce el Fallo de una Tarea detectado por el Cliente. El cliente le comunicará a OVHcloud toda la información útil para el diagnóstico. Si OVHcloud constata que no se ha producido el Fallo de una Tarea, quedará exenta de sus obligaciones en virtud de la presente cláusula.

El Cliente deberá utilizar el saldo en un Servicio Public Cloud en el plazo de un mes a partir del momento en el que se abone en la Cuenta OVHcloud del Cliente. En su defecto, el saldo se perderá y no podrá ser utilizado posteriormente. En ningún caso el saldo recargado será reembolsado al Cliente en metálico. Se informa al cliente de que, para beneficiarse del saldo, deberá haber abonado todas las facturas pendientes de pago de los Servicios.

Queda expresamente acordado que la recarga de saldo arriba citada constituye para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de OVHcloud de los compromisos de nivel 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 de Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.

4.3 Exclusiones

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender la recarga de saldo anteriormente mencionada en caso de que el Fallo de una Tarea sea total o parcialmente consecuencia de: (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVHcloud 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 los recursos); (ii) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones adquiridas en virtud de las Condiciones Generales y/o de las presentes Condiciones Particulares (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 las Condiciones Generales de Servicio; (vi) hack o pirateo informático.

Las causas del Fallo de una Tarea, incluyendo la constatación de alguno de los casos de exclusión anteriormente citados, serán determinadas por OVHcloud por cualquier medio, y especialmente basándose en elementos del sistema de información de OVHcloud (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.

ARTÍCULO 1: OBJETO - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las presentes Condiciones Especiales tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras bajo las que OVHcloud se compromete a proporcionar el servicio ML Serving descrito a continuación (en lo sucesivo, el «Servicio»).

El Servicio permite al Cliente desplegar modelos de aprendizaje automático (en lo sucesivo, el o los «Modelos») a través de una Aplicación API o su Interfaz de Gestión. OVHcloud o el Cliente pueden proporcionar estos Modelos.

Se puede acceder a y consultar cada uno de los Modelos desplegados a través de la API HTTP.

A este respecto, cada uno de los Modelos lanzados por el Cliente se despliega en uno o varios nodos computacionales (en lo sucesivo, los «Recursos») vinculados a un proyecto de Public Cloud. Cada nodo computacional dispone de sus propios recursos asignados (como, por ejemplo, núcleos y memoria). El Cliente elige el número deseado de nodos computacionales y su configuración; las tarifas se indican en su Interfaz de Gestión.

El Servicio también proporciona una funcionalidad de escalada automática de los recursos asignados: el Cliente indica el número mínimo y máximo de nodos computacionales deseados y el Servicio ajusta su número en función de la carga computacional.

Los Recursos orquestados en el marco del Servicio (como Stockage Object, Private Registry, etc.) siguen estando sujetos a las Condiciones de Servicio, en especial, a las Condiciones Especiales aplicables.

ARTÍCULO 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Prerrequisitos

Para poder utilizar el Servicio, este debe estar asociado a un «Proyecto de Public Cloud» de OVHcloud del Cliente.

En caso de que el Cliente proporcione su propio Modelo, se le informa de que primero debe poner su Modelo en un Contenedor de Object Storage para poder utilizar el Servicio.

El Servicio está sujeto a las Condiciones de Servicio vigentes, en especial, a las presentes Condiciones Especiales y a las Condiciones Generales de Servicio. Este debe utilizarse de conformidad con dichas condiciones. Las presentes Condiciones Especiales prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Servicio si apareciera una contradicción entre estos dos documentos.

El Cliente es el único responsable del uso que hace de los Servicios y, en especial, de la gestión de las claves que le permiten gestionar sus acreditaciones y su acceso al Servicio, del uso de las

aplicaciones API, de los programas y de las herramientas puestas a su disposición por OVH, de la administración de sus suscripciones y de la gestión de los datos que utiliza en el marco de los Servicios. El Cliente debe tener las habilidades y conocimientos técnicos necesarios y estar familiarizado con las características de los Servicios antes de utilizarlos.

2.2. Aplicaciones API, herramientas y programas

Las Aplicaciones API, herramientas y programas puestos a disposición por OVHcloud en el marco del Servicio deben utilizarse de conformidad con las Condiciones de Servicio aplicables, incluyendo, en su caso, las Condiciones de los Productos de Terceros comunicadas por OVHcloud.

El Cliente se compromete a utilizar siempre las últimas versiones disponibles de las Aplicaciones API, herramientas y programas puestos a disposición por OVHcloud.

Los Servicios pueden utilizarse e interconectarse con elementos (programas, sistemas, objetos conectados, etc.) no proporcionados por OVHcloud. El Cliente se encargará de adquirir todos los derechos necesarios para el uso de dichos elementos y pagará las tarifas correspondientes directamente a los terceros titulares de dichos derechos.

2.3. Gestión y actualización del Servicio

OVHcloud dedica los Recursos al Cliente, los aloja, gestiona y mantiene en condiciones operativas durante todo el despliegue del Modelo. Le corresponde al Cliente realizar, bajo su exclusiva responsabilidad, cualquier operación necesaria para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio sobre la actividad del Cliente y su análisis de riesgos, en especial, en caso de parada de dicho Servicio o de operaciones de mantenimiento, mejora de la versión o de actualización.

En el marco del Servicio, OVHcloud se encarga de poner a disposición los Recursos y de mantenerlos en condiciones operativas dentro de los límites de los Compromisos de Niveles de Servicio descritos a continuación. El Cliente se hará cargo del dimensionamiento de las infraestructuras, de sus propios Modelos, de los datos utilizados y de su protección.

OVHcloud se reserva el derecho de hacer cambios en los Modelos que ofrece, en concreto, llevando a cabo todas las actualizaciones y/o mejoras que considere necesarias. Si fuera necesario actualizar un sistema operativo, un Modelo o una aplicación durante su uso por el Cliente, esta actualización se realizará de conformidad con la estrategia de actualización elegida por el Cliente en la configuración del Servicio. OVHcloud no asumirá ninguna responsabilidad en este sentido si el Cliente ha rechazado las actualizaciones.

Para que el Servicio pueda orquestar los Recursos asignados a los Modelos del Cliente según las órdenes definidas por este a través de la API o de su Interfaz de Gestión, el Cliente acepta expresamente que dicho Servicio pueda añadir, suprimir y/o modificar los Recursos de manera manual o automática, y reconoce que es responsable de todas las sumas relacionadas con el uso de estos Recursos.

2.3. Localización

El Cliente selecciona la localización de los recursos del o de los Modelos en el momento de su creación de entre los Centros de Datos disponibles.

2.4 Gestión y conservación de los datos

El Cliente es el único a cargo de gestionar y supervisar sus datos. OVHcloud no incurrirá en responsabilidad en ningún caso de pérdida o alteración de los datos del Cliente o de cualquier mal funcionamiento del Servicio que resulte del mal uso del Servicio por parte del Cliente (como, por ejemplo, si el Cliente proporciona un Modelo incorrecto). OVHcloud tampoco incurrirá en responsabilidad por el contenido de la información, textos, imágenes, datos, accesibles, compartidos o descargados por el Cliente en el marco del Servicio.

OVHcloud no realiza ninguna copia de seguridad específica de los datos almacenados en el marco del Servicio. El compromiso de OVHcloud se limita a una obligación de medios. Por consiguiente, le corresponde al Cliente tomar todas las medidas necesarias para salvaguardar sus datos a fin de poder restaurarlos en caso de pérdida o deterioro en el marco del Servicio.

OVHcloud se reserva la posibilidad de recopilar metadatos relacionados con el uso del Servicio, como datos relacionados con el uso de la CPU, la memoria, errores en los registros, etc.

2.5 Operaciones de mantenimiento, actualización y mejora de la versión

OVHcloud se encarga de las operaciones de mantenimiento de las infraestructuras físicas en la que se basa el Servicio y de actualizar y mejorar la versión de los sistemas operativos y los programas que se ponen a disposición en el marco del Servicio, así como de la configuración de dicho Servicio.

2.6 Fin del servicio

El Cliente es responsable de supervisar el o los Modelos y de poner fin al Servicio cuando sea necesario.

Al final del Modelo, independientemente del motivo (por código, vencimiento, rescisión, supresión, no renovación, etc.), así como al final del período de retención aplicable a los Datos del Cliente, OVHcloud suprimirá los recursos utilizados para el Modelo. No obstante, será responsabilidad del Cliente suprimir los recursos utilizados colateralmente, como los Contenedores de Object Storage y Private Registry, utilizados para almacenar archivos de modelos y contenedores.

ARTÍCULO 3: DURACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONDICIONES FINANCIERAS

El Servicio se factura según el método de pago bajo demanda («*Pay as you go*»), con arreglo a las condiciones mencionadas anteriormente.

Cualquier minuto (entendiéndose como un minuto de reloj) comenzado se factura y debe en su totalidad. Los minutos se cuentan desde el momento en que se inicia un Modelo hasta el final de su vida. Si se despliega un Modelo, pero falla por cualquier motivo, como, por ejemplo, datos inaccesibles o un código incompatible, el Servicio se facturará.

Además del coste de los Recursos, ciertos Modelos ofrecidos por OVHcloud y socios terceros pueden añadir un coste adicional, indicado en su Interfaz de Gestión durante el despliegue.

ARTÍCULO 4: COMPROMISOS DE LOS NIVELES DE SERVICIO

OVHcloud se compromete a los siguientes niveles de Servicio:

Elementos	Acuerdos de nivel de servicio (SLA)	Créditos
Nodos computacionales	Tasa mensual de disponibilidad ML1: 99,999 %	Crédito del 5 % del coste mensual del Servicio por cada periodo comenzado de una (1) hora de indisponibilidad más allá del SLA, hasta un máximo del 100 % de dicho costo mensual del Servicio.

Por «**tasa mensual de disponibilidad**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión menos el número de minutos de indisponibilidad del mes en cuestión, dividido por el número total de minutos del mes en cuestión.

Por «**indisponibilidad**» se entiende la respuesta a una llamada (o «call») http 200 en menos de treinta (30) segundos, según las mediciones de las sondas de OVHcloud, excluyendo el retardo inherente del Modelo desplegado (inferencia).

Los créditos se acreditan directamente en la Cuenta OVH del Cliente a petición simple de este. La solicitud del Cliente debe hacerse obligatoriamente por el Cliente en su Interfaz de Gestión a más tardar el mes siguiente al mes en que OVHcloud constató la indisponibilidad. En caso contrario, el Cliente ya no puede obtener dichas indemnizaciones. El Cliente debe consumir los créditos en el mes natural desde el momento en que se acreditan en la Cuenta OVH del Cliente. De lo contrario, los créditos se pierden y ya no se pueden utilizar. Los créditos no se pueden reembolsar en ningún caso al Cliente en efectivo.

Se acuerda expresamente que los créditos mencionados constituyen una indemnización global para el Cliente por todos los daños resultantes del incumplimiento por parte de OVHcloud de los compromisos del servicio en cuestión; a este respecto, el Cliente renuncia a cualquier otra solicitud, reclamación y/o acción.

Si un evento resulta en el incumplimiento de varios compromisos de los niveles de Servicio, los créditos no se podrán acumular. Se aplicará el crédito más favorable al Cliente.

El Cliente no podrá en ningún caso aprovechar este artículo y aspirar a los créditos mencionados en caso de indisponibilidad resultante en todo o en parte (i) de acontecimientos o factores que escapen al control de OVHcloud como, sin limitarse a, fuerza mayor, el hecho de un tercero, problemas de conexión a Internet, mal funcionamiento de la red de Internet, mal funcionamiento o mal uso de los equipos o programas bajo el control del Cliente (en especial, las aplicaciones que se ejecutan en la Instancia), (ii) un incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en el marco del Contrato (en especial, la falta de colaboración en la resolución del incidente), (iii) el uso inadecuado o inapropiado del Servicio por parte del Cliente (en especial, un uso inadecuado de las Instancias o de la Interfaz de Gestión, etc.), (iv) un mantenimiento planificado, (v) una interrupción que se produzca en las condiciones previstas en el marco de las Condiciones Generales de los Servicios o (vi) un «hacking» o piratería informática. En tales casos hipotéticos y a reserva del punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho de facturar al Cliente cualquier intervención llevada a cabo en su caso para restablecer la disponibilidad. Esto será objeto de un presupuesto presentado al Cliente para su validación.

Las causas de la indisponibilidad y, en especial, la constatación de los casos de exclusión definidos anteriormente, se establecen por OVHcloud por todos los medios y, en especial, sobre la base de elementos del sistema de información de OVHcloud (como los datos de conexión) que, por acuerdo expreso, serán admisibles.