

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI DZIERŻAWY JEDNEGO LUB WIĘCEJ PRYWATNYCH SERWERÓW WIRTUALNYCH

Wersja z dnia 16 grudzien 2021

Znajdujące się poniżej tłumaczenie podane jest wyłącznie do celów informacyjnych. Strony zgadzają się na to, że w przypadku konfliktu lub sporu, wersja francuska jest nadrzędna względem jej tłumaczenia.

ARTYKUŁ 1: CEL

Niniejszy dokument ma na celu określenie warunków szczegółowych, a zwłaszcza warunków korzystania i warunków finansowych, na jakich OVHcloud zobowiązuje się udostępnić w ramach dzierżawy swój Prywatny Serwer Wirtualny (dalej zwany „Usługą” lub „Usługami”).

Stanowią one uzupełnienie obowiązujących Ogólnych warunków korzystania z usługi OVHcloud mających zastosowanie do Usługi dzierżawy Prywatnego Serwera Wirtualnego. W przypadku rozbieżności, niniejsze Szczegółowe warunki są nadrzędne względem Ogólnych warunków korzystania z usługi OVHcloud.

Definicje terminów zaczynających się wielką literą podane są w niniejszym dokumencie. W przypadku ich braku, odnaleźć je można w Glosariuszu OVHcloud dostępnym na stronie internetowej OVHcloud.

ARTYKUŁ 2: OPIS USŁUG

W ramach Usługi, OVHcloud udostępnia Klientowi Prywatny Serwer Wirtualny (inaczej „VPS”) dysponujący zasobami sieciowymi oraz zasobami Serwera Nadrzędnego, dedykowanymi (partycja dysku twardego) lub współdzielonymi pomiędzy poszczególne jednostki VPS zainstalowane na tym serwerze (pamięć operacyjna, procesor, itd.) oraz korzystający z adresu IP lokalizowanego geograficznie względem fizycznego położenia VPS (zasoby i adres IP dalej zwane „Zasobami”).

Poszczególne konfiguracje oraz specyfikacja VPS (partycja dysków, pamięć operacyjna, procesor, system operacyjny, itd.) są opisane i dostępne online na stronie internetowej OVHcloud. Konfiguracje i specyfikacja podlegają regularnym zmianom. Do Klienta należy zapoznanie się z nimi, między innymi w przypadku każdego nowego zamówienia.

Zasoby, w szczególności Serwer Nadrzędny i VPS, udostępnione Klientowi pozostają wyłączną własnością OVHcloud.

Pojemność Usługi może być ograniczona. Ograniczenia pojemności są dokładnie opisane na stronie internetowej OVHcloud.

Udostępniona w ramach Usługi przepustowość ruchu wychodzącego naliczanego na porcie switcha jest nieograniczona. Niemniej jednak OVHcloud zastrzega sobie prawo do ograniczenia przypisanej do Usługi przepustowości do 1 Mbps (jednego megabita na sekundę) do końca

trwającego okresu abonamentowego w przypadku zbyt intensywnego korzystania z niej przez Klienta.

Przez cały okres obowiązywania umowy, OVHcloud oddaje do dyspozycji Klienta Panel administracyjny, umożliwiający mu konfigurację i zarządzanie jego serwerem VPS (tworzenie, usuwanie, Migracja, itd.) czy też znalezienie informacji o wykorzystanych zasobach.

Klient jest wyłącznym administratorem swojego serwera VPS. OVHcloud nie uczestniczy w żaden sposób w jego administrowaniu.

OVHcloud zajmuje się administrowaniem Infrastrukturą sprzętową i sieciową, a w szczególności administracją Serwera Nadrzędnego, na którym jest zainstalowany VPS Klienta. Zanim Klient wybierze i rozpocznie użytkowanie swojego serwera VPS, zobowiązuje się do uważnego zapoznania się ze wszystkimi proponowanymi konfiguracjami, aby zamówić model odpowiadający jego potrzebom.

Zważywszy na wysoki poziom zaawansowania Usługi, OVHcloud podlega wyłącznie zobowiązaniu starannego działania.

ARTYKUŁ 3: ZAMÓWIENIE I DOSTAWA

Po przyjęciu przez OVHcloud zamówienia od Klienta, OVHcloud wysyła Klientowi w wiadomości e-mail kody dostępu pozwalające na zalogowanie się do VPS. Dostarczone tą drogą wygenerowane kody dostępu nie są przeznaczone do trwałego korzystania. Po ich otrzymaniu Klient powinien w jak najkrótszym czasie je zmienić, zgodnie z przyjętymi regułami dotyczącymi bezpieczeństwa oraz poufności środków uwierzytelniania.

W ramach Usługi, Klient ma możliwość zmiany konfiguracji serwera VPS, zgodnie z modelami określonymi wstępnie przez OVHcloud. W tym celu Klient musi złożyć z poziomu Panelu administracyjnego zamówienie na interesującą go konfigurację. Zmiana następuje w ciągu kilku godzin od momentu złożenia Zamówienia. Zaznacza się przy tym, że Migracja dotyczyć może wyłącznie przejścia na opcję wyższą.

Ponieważ Usługa oparta jest na technologii wirtualizacji, Klient akceptuje fakt, że OVHcloud nie może zagwarantować wykonalności każdego żądania o Migrację.

Sposoby fakturowania mające zastosowanie do zmian konfiguracji określone są w artykule „Czas trwania, cena i fakturowanie” niniejszego dokumentu.

ARTYKUŁ 4: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

4.1 Wymagania początkowe

Aby zalogować się do Panelu administracyjnego i uzyskać dostęp do Usługi, Klient musi dysponować połączeniem internetowym, za które ponosi całkowitą odpowiedzialność, między innymi w kwestiach dyspozycyjności, niezawodności oraz bezpieczeństwa.

Klient potwierdza, że posiada wiedzę techniczną niezbędną do prawidłowego administrowania serwerami wirtualnymi, takimi jak znajdujące się w ofercie OVHcloud serwery VPS, jak również do wykonywania trwałych kopii zapasowych danych znajdujących się na serwerze.

Klient zobowiązuje się również do zapoznania się z udostępnioną mu przez OVHcloud dokumentacją techniczną dla Usługi VPS.

Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi, Klient powinien zapoznać się z jej specyfikacją, między innymi tą, która określona jest w artykule „Opis Usług” powyżej, oraz mającymi zastosowanie Warunkami świadczenia usługi, w szczególności niniejszymi warunkami użytkowania, w celu potwierdzenia, że odpowiadają one jego potrzebom, mając na względzie, między innymi, jego działalność oraz jego ocenę ryzyka.

4.2 Informacje ogólne

Klient jest w całości odpowiedzialny za sposób korzystania z Usługi, przede wszystkim za umieszczone na serwerze VPS usługi i strony internetowe, za Treści oraz informacje przekazywane, rozpowszechniane lub gromadzone, za ich eksploatację i aktualizację.

Klient zostaje uznany za dostawcę usług hostingowych w rozumieniu artykułu 6-1-2 francuskiej ustawy z dn. 21 czerwca 2004 dotyczącej zaufania w gospodarce cyfrowej (*franc. loi pour la confiance dans l'économie numérique*) w tym sensie, że „zapewnia, również nieodpłatnie, w celu publicznego udostępniania usług komunikacyjnych online, przechowywanie sygnałów, tekstów, obrazów, dźwięków lub różnego rodzaju wiadomości dostarczonych przez adresatów tych usług komunikacyjnych”.

OVHcloud gwarantuje Klientowi wyłącznie dostęp do Usługi w celu przechowywania przez niego danych swoich oraz klientów.

OVHcloud przypomina, że Klient zobowiązany jest do przeprowadzenia wszelkich niezbędnych dostosowań technicznych umożliwiających posiadanie i archiwizację logów połączeń czy każdej innej danej umożliwiającej identyfikację kogokolwiek, kto przyczynił się do stworzenia całości lub części treści usług dostarczanych przez Klienta, przy czym sposób wywiązania się ze zobowiązania musi pozostawać zgodny z obowiązującymi przepisami, a w szczególności z treścią rozporządzenia nr 2011-219 z dnia 25 lutego 2011 w sprawie przechowywania i przekazywania danych umożliwiających identyfikację każdej osoby, która przyczyniła się do stworzenia treści publikowanych online i które określa czas archiwizacji na 12 miesięcy.

Klient zobowiązuje się do nieumieszczania na serwerze aplikacji odblokowujących, umożliwiających internautom ściąganie w dużych ilościach plików z platform hostingowych, wykorzystywać w sprawdzony sposób technikę spamowania lub wysyłania niechcianej poczty elektronicznej w sieci Internet, przeprowadzać działania włamań i/lub prób włamań (ale nie tylko: skanowanie portów, sniffing, spoofing...) i ogólniej wszelkie kontrowersyjne działania lub zachowania, takie jak wymiana ruchu (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO (pobieranie, ponowne przesyłanie filmów na platformy wideo online...), wydobywanie kryptowalut, boty gier wideo itp.

W takich przypadkach OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia Usługi bez wypowiedzenia oraz do natychmiastowego i automatycznego rozwiązania Umowy, bez uszczerbku dla prawa do jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych OVHcloud.

Klient akceptuje fakt, że ze względów bezpieczeństwa, niektóre funkcjonalności, aplikacje oraz protokoły (takie jak IRC czy wymiana plików typu peer to peer) mogą podlegać ograniczeniom bezpośrednio na serwerze. Zabronione jest również wykorzystanie serwera VPS jako serwera pośredniczącego (Proxy) lub w celu dzielenia kart kodujących (CCCam lub jej odpowiedniki).

OVHcloud zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do usługi dla wybranych portów niezbędnych do poprawnego działania Infrastruktury. Klient akceptuje również fakt, że obowiązują go ograniczenia w ruchu UDP/ICMP.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do niektórych funkcji serwera VPS, aby zagwarantować bezpieczeństwo całej Infrastruktury. OVHcloud będzie informować Klienta, w miarę możliwości, o wprowadzeniu tych ograniczeń.

W ramach Usługi, OVHcloud prowadzi weryfikację stanu Zasobów udostępnionych Klientowi za pośrednictwem agenta zainstalowanego domyślnie do celów monitoringu i informowania o poziomie zużycia Zasobów. Klient ma możliwość wyłączenia tej funkcji poprzez odinstalowanie agenta.

Ponieważ niektóre Zasoby Serwera Nadrzędnego, na którym zainstalowany jest udostępniony Klientowi VPS, są współdzielone z innymi umieszczonymi tam serwerami VPS, Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nieprzynoszący szkody pozostałym klientom OVHcloud i nienaruszający reputacji adresu IP tegoż Serwera Nadrzędnego.

OVHcloud nie wykonuje żadnych kopii zapasowych Treści oraz danych umieszczonych przez Klienta na serwerze VPS. Do Klienta należy przedsięwzięcie wszelkich niezbędnych środków w celu ich zabezpieczenia przed utratą.

4.3 Aplikacje API, narzędzia i oprogramowania

Aplikacje API, narzędzia i oprogramowania udostępnione Klientowi przez OVHcloud w ramach Usługi muszą być używane zgodnie ze stosownymi Warunkami korzystania z Usługi, w tym, jeśli ma to zastosowanie, zgodnie z Warunkami używania produktów osób trzecich, przekazanymi przez OVHcloud. Klient zobowiązuje się do korzystania wyłącznie z najnowszych dostępnych wersji Aplikacji API, narzędzi oraz oprogramowań udostępnionych przez OVHcloud.

Klient zobowiązuje się również do przestrzegania warunków licencji i warunków korzystania z systemu operacyjnego, który został zainstalowany na jego serwerze VPS przez OVHcloud.

Warunki licencji oraz warunki korzystania z wyżej wspomnianych aplikacji i systemów operacyjnych są przekazywane Klientowi albo w momencie składania pierwszego zamówienia na VPS skonfigurowany z tymi systemami i/lub zainstalowanymi fabrycznie oprogramowaniami, albo udostępnione na stronie WWW OVHcloud albo na stronie producenta.

Usługi mogą być używane i połączone z elementami (oprogramowania, systemy, obiekty połączone) nie dostarczonymi przez OVHcloud. Na Kliencie spoczywa obowiązek nabycia wszystkich praw koniecznych do używania wspomnianych elementów oraz opłacenia odpowiadających im należności bezpośrednio u uprawnionych osób trzecich. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za instalację tych elementów. OVHcloud nie może zostać pociągnięty

do odpowiedzialności w przypadku niewłaściwego działania serwera VPS Klienta na skutek tych instalacji.

4.4 Zmiany w Usłudze i Aktualizacje

OVHcloud zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i ulepszeń w swoich systemach operacyjnych i uprzednio zainstalowanych przez firmę aplikacjach, między innymi poprzez aktualizacje i/lub wprowadzanie nowszych wersji, które uzna za konieczne. W przypadku konieczności przeprowadzenia aktualizacji systemu operacyjnego lub danej aplikacji wykorzystywanej przez Klienta, OVHcloud zobowiązuje się do poinformowania go o tym.

Klient może przeprowadzać również prace konserwacyjne oraz aktualizacje wspomnianych wyżej i zainstalowanych uprzednio na jego serwerze VPS systemów operacyjnych i aplikacji. W tym przypadku, za konserwację i aktualizacje całkowitą odpowiedzialność ponosi Klient, OVHcloud nie może w żadnym wypadku zostać z tego tytułu pociągnięty do odpowiedzialności, w szczególności w przypadku operacji (konserwacja, aktualizacja itd.) przeprowadzonych z naruszeniem mających zastosowanie warunków korzystania oraz/lub licencji lub z powodu nieprawidłowego działania serwera VPS na skutek operacji niewłaściwie przeprowadzonych przez Klienta.

Przed przeprowadzeniem aktualizacji lub migracją do wyższej wersji systemów operacyjnych i aplikacji, Klient powinien podjąć wszelkie niezbędne działania mające na celu zagwarantowanie trwałości jego danych, jak wykonanie kopii zapasowych, oraz upewnić się, że aktualizacja lub nowa wersja są kompatybilne z Usługą. W tym celu, Klient sprawdza informacje dostępne na stronie WWW OVHcloud, a w przypadku ich braku, kontaktuje się z Działem wsparcia Klienta OVHcloud.

Aby zapewnić właściwy poziom bezpieczeństwa na serwerze VPS Klienta oraz na wszystkich będących częścią Infrastruktury serwerach, OVHcloud zobowiązuje się do przesyłania Klientowi drogą e-mailową informacji dotyczących konieczności aktualizacji aplikacji dostarczanych przez OVHcloud. W przypadku braku odpowiedzi i nieprzeprowadzenia aktualizacji, OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia dostępu serwera VPS do sieci internetowej. Podobna wiadomość zostanie przesłana do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej w sytuacji, kiedy OVHcloud stwierdzi problem z bezpieczeństwem serwera VPS Klienta, informując go o konieczności przeprowadzenia reinstalacji w celu zapewnienia dalszego działania serwera VPS i całej Infrastruktury. OVHcloud zastrzega sobie prawo do przerwania dostępu serwera do sieci internetowej do czasu przeprowadzenia ponownej instalacji VPS przez Klienta. Działania mające na celu przeniesienie danych zhakowanego systemu do systemu nowego stanowią wyłączną odpowiedzialność Klienta. OVHcloud zobowiązuje się wyłącznie do przeprowadzenia instalacji nowego systemu.

4.5 Lokalizacja

Lista Centrów danych, w ramach których udostępniana jest usługa VPS, podana jest na stronie internetowej OVHcloud lub komunikowana w momencie składania Zamówienia.

Gdy dostępnych jest wiele lokalizacji, Klient wybiera jedną z nich przy składaniu Zamówienia. Wybór ten jest ostateczny i nie może ulec późniejszej zmianie.

Klient akceptuje fakt, że wraz z wyborem lokalizacji serwera, podlega również prawu obowiązującemu na terytorium państwa, na terenie którego został on zainstalowany i gdzie

przechowywane są jego dane. Tym samym, Klient akceptuje fakt, że OVHcloud może zawiesić Usługę w przypadku wykorzystania serwera niezgodnie z prawem obowiązującym w miejscu fizycznej lokalizacji sprzętu dostarczonego przez OVHcloud.

Dotyczy to również korzystania z adresacji IP z opcją geolokalizacji. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju, gdzie dany adres IP jest zgłoszony. W przypadku nielegalnego wykorzystania, OVH zastrzega sobie prawo do zawieszenia geolokalizowanego adresu przypisanego Klientowi.

ARTYKUŁ 5: ŚRODKI DO WALKI Z WYSYŁANIEM WIADOMOŚCI TYPU SPAM Z SIECI OVH CLOUD

OVHcloud uruchomiło system środków, który ma na celu zapobieganie wysyłaniu oszukańczych wiadomości e-mail oraz wiadomości typu SPAM ze swojej infrastruktury.

W tym celu OVHcloud dokonuje weryfikacji strumienia danych wysyłanych z używanego przez Klienta Serwera z wykorzystaniem portu 25 (serwer SMTP). Operacja ta polega na weryfikacji ruchu za pomocą narzędzi automatycznych.

Wysyłane dane nie są ani filtrowane, ani przechwytywane, lecz wyłącznie weryfikowane z kilkusekundowym opóźnieniem. Operacje te są przeprowadzane równolegle. W żadnym wypadku nie mogą być wykonane bezpośrednio na transferze danych pomiędzy serwerem a siecią internetową.

OVHcloud zastrzega sobie prawo do zablokowania wysyłki wiadomości e-mail w niektórych okolicznościach.

Podobnie żadna operacja nie zostaje przeprowadzona na wiadomościach wysyłanych pocztą elektroniczną: OVHcloud nie oznacza (taguje), ani w żaden sposób nie modyfikuje wiadomości e-mail wysyłanych przez Klienta. Podczas tych operacji OVHcloud nie przechowuje żadnych informacji, poza danymi statystycznymi.

Operacja przeprowadzana jest regularnie i w sposób w pełni zautomatyzowany. Weryfikacja ruchu wychodzącego do portu 25 (port SMTP) odbywa się przy całkowitym wyłączeniu ludzkiej interwencji.

W przypadku wysyłki z serwera Klienta wiadomości e-mail rozpoznanych jako SPAM lub wiadomości oszukańczych, OVHcloud informuje o tym fakcie Klienta poprzez pocztę elektroniczną i blokuje port SMTP Serwera.

OVHcloud nie zachowuje żadnej kopii wiadomości wysłanych za pośrednictwem portu SMTP z Serwera, nawet jeżeli zostały one rozpoznane i oznaczone jako SPAM.

Klient może zwrócić się o odblokowanie portu SMTP za pośrednictwem swojego Panelu administracyjnego.

W przypadku kolejnego rozpoznania i oznaczenia wiadomości jako SPAM, OVHcloud ponownie ograniczy dostęp do portu, tym razem na dłuższy okres.

Licząc od trzeciej kolejnej blokady, OVHcloud zastrzega sobie prawo do odrzucania kolejnych zgłoszeń dotyczących odblokowania dostępu do portu SMTP.

ARTYKUŁ 6: FILTROWANIE (OCHRONA PRZED ATAKAMI DOS I DDOS)

OVHcloud uruchomiło system, który ma na celu ochronę przed atakami typu DoS i DDoS (*ang. distributed denial of service - „rozproszona odmowa usługi”*), pod warunkiem, że ataki te przeprowadzane są w sposób zmasowany. Celem tej funkcji jest zapewnienie właściwego działania Usługi Klienta przez cały okres trwania ataku.

Funkcja polega na weryfikacji ruchu przesyłanego do Serwera Klienta i pochodzącego spoza sieci OVHcloud. Przychodzące dane rozpoznane jako nieprawidłowe zostają wtedy automatycznie odrzucane przez Infrastrukturę Klienta, co umożliwia uprawnionym użytkownikom dalsze korzystanie z aplikacji Klienta, pomimo ataku.

Opisane środki zabezpieczające nie chronią przed innymi atakami informatycznymi, jak ataki typu SQL, Bruteforce, luki w zabezpieczeniach, itp.

Z powodu wysokiego stopnia złożoności Usługi zabezpieczającej, OVHcloud podlega wyłącznie zobowiązaniu starannego działania. Dlatego może się zdarzyć, że atak nie zostanie wykryty przez zainstalowane narzędzia oraz że narzędzia te nie zagwarantują poprawnego działania Usługi.

W zależności od rodzaju ataku oraz stopnia jego skomplikowania, OVHcloud wprowadzi różne poziomy zabezpieczenia ruchu w celu ochrony infrastruktury i Usługi Klienta.

Filtrowanie włączane jest dopiero w momencie rozpoznania ataku przez narzędzia zainstalowane przez OVHcloud. W rezultacie, aż do chwili włączenia opcji filtrowania, Usługa wystawiona jest na atak w sposób bezpośredni, co może spowodować jej niedostępność.

Opcja filtrowania ruchu włączana jest na czas nieokreślony i automatycznie wyłączana gdy tylko OVHcloud stwierdzi, że nie wykrywa żadnych innych działań prowadzonych w złym zamiarze lub niepożądanych danych wysyłanych do serwera Klienta.

Przez cały okres aktywacji opcji filtrowania, OVHcloud nie może zagwarantować dostępności aplikacji Klienta, ale dołoży wszelkich starań, aby ograniczyć skutki ataku na Usłudze Klienta oraz na infrastrukturze OVHcloud.

Jeżeli pomimo włączenia opcji filtrowania, atak informatyczny zagraża integralności infrastruktury OVHcloud lub stanowi zagrożenie dla pozostałych klientów OVHcloud, OVHcloud wzmocni środki zabezpieczające, co może oznaczać pogorszenie się wydajności Usługi Klienta lub wpłynąć na jej dostępność.

Istnieje również możliwość, że część ruchu wygenerowanego przez atak informatyczny nie zostanie wykryta przez sprzęt OVHcloud i dostanie się do Serwera Klienta. Efektywność opcji filtrowania zależy także od konfiguracji Usługi Klienta, dlatego Klient zobowiązany jest upewnić się, że posiada kompetencje niezbędne do właściwego administrowania serwerem.

Przypomina się, że filtrowanie w żadnym razie nie zwalnia Klienta z przeprowadzenia działań zabezpieczających Usługę, instalacji narzędzi ochronnych (firewall, itp.), regularnej aktualizacji

jego systemu, sporządzania kopii zapasowych danych czy też czuwania nad bezpieczeństwem jego programów informatycznych (skrypty, kody, itd.).

ARTYKUŁ 7: ZOBOWIĄZANIE DOTYCZĄCE GWARANTOWANEGO POZIOMU USŁUGI (SLA)

OVHcloud zobowiązuje się do zapewnienia następujących poziomów Usługi:

(a) VPS Gama Starter
Dostępność miesięczna: 99,5%

(b) VPS Gamy VALUE / ESSENTIAL / COMFORT / ELITE:
Dostępność miesięczna: 99,9%

*Przez „**poziom dostępności w miesiącu**” należy rozumieć: całkowitą liczbę minut w danym miesiącu pomniejszoną o całkowitą liczbę minut niedostępności w danym miesiącu, całość podzielona przez całkowitą liczbę minut tego miesiąca.*

*Przez „**niedostępność**” należy rozumieć utratę, na okres dłuższy niż trzy (3) następujące po sobie minuty, poczynwszy od momentu wystąpienia zgłoszenia awarii, dostępu do serwera VPS Klienta, bez możliwości jego ponownego uruchomienia.*

Powyższe zobowiązania dotyczące gwarantowanego poziomu Usługi zostają powzięte, z zastrzeżeniem sytuacji wykluczających opisanych poniżej, pod warunkiem, że - w przypadku stwierdzenia niedostępności - Klient współpracuje z OVHcloud nad przywróceniem Usługi zgodnie z postanowieniami artykułu „Obsługa zgłoszeń awarii” będącego częścią Ogólnych warunków korzystania z Usługi.

Niniejsze zobowiązanie w żadnym razie nie dotyczy dostępności elementów pozostających pod kontrolą Klienta, między innymi oprogramowań czy aplikacji zainstalowanych i używanych przez Klienta na serwerze VPS.

OVHcloud udostępnia narzędzia techniczne umożliwiające monitoring serwera VPS za pośrednictwem, między innymi, poleceń PING. Niniejsze zobowiązanie dotyczące gwarantowanego poziomu usługi nie ma zastosowania w sytuacji gdy, na skutek skonfigurowania przez Klienta jego serwera, OVHcloud nie jest w stanie przeprowadzić operacji technicznych niezbędnych do monitoringu VPS.

Jeżeli OVHcloud stwierdzi, że dany VPS jest dostępny i działa w sposób prawidłowy, jest zwolniony ze swoich zobowiązań tytułem niniejszej umowy SLA. Niemniej jednak, OVHcloud zobowiązuje się w takiej sytuacji, na wniosek Klienta, do udzielenia mu wsparcia w celu zidentyfikowania źródła jego problemów. Jeżeli OVHcloud stwierdzi, że Usługa jest niedostępna, przeprowadza do końca operacje związane z diagnostyką i przystępuje, we współpracy z Klientem, do prac mających na celu przywrócenie dostępności.

Jeżeli określone powyżej poziomy usługi nie zostają osiągnięte, Klient może, z zastrzeżeniem wskazanych poniżej sytuacji wykluczających, ubiegać się o przyznanie następujących kredytów:

- Nieprzestrzeganie poziomu dostępności:

(a) VPS Gama STARTER:

- i. Kredyt w wysokości 10% miesięcznej opłaty uiszczonej przez Klienta tytułem branego pod uwagę miesiąca i odpowiadającej niedostępnym elementom infrastruktury, jeżeli poziom stwierdzonej niedostępności jest wyższy lub równy 99,0% oraz niższy niż 99,5%.
- ii. Kredyt w wysokości 50% miesięcznej opłaty uiszczonej przez Klienta tytułem branego pod uwagę miesiąca i odpowiadającej niedostępnym elementom infrastruktury, jeżeli poziom stwierdzonej niedostępności jest niższy niż 99,0%.

(b) VPS Gamy VALUE / ESSENTIAL / COMFORT / ELITE:

- i. Kredyt w wysokości 10% miesięcznej opłaty uiszczonej przez Klienta tytułem branego pod uwagę miesiąca i odpowiadającej niedostępnym elementom infrastruktury, jeżeli poziom stwierdzonej niedostępności jest wyższy lub równy 99,5% oraz niższy niż 99,9%.
- ii. Kredyt w wysokości 50% miesięcznej opłaty uiszczonej przez Klienta tytułem branego pod uwagę miesiąca i odpowiadającej niedostępnym elementom infrastruktury, jeżeli poziom stwierdzonej niedostępności jest niższy niż 99,5%.

Kredyty w żadnym razie nie mogą zostać zwrócone Klientowi w postaci środków pieniężnych.

Zaznaczyć należy, iż wyżej wskazane kredyty stanowią dla Klienta rekompensatę w formie zryczałtowanej w stosunku do całości szkód spowodowanych niewywiązaniem się OVHcloud ze zobowiązań dotyczących usługi; tym samym Klient rezygnuje z wszelkich dodatkowych roszczeń, reklamacji i/lub działań.

Jeżeli dane wydarzenie skutkuje niewywiązaniem się z kilku zobowiązań dotyczących gwarantowanego poziomu usługi, kredyty nie będą mogły być kumulowane. W takiej sytuacji przyznawany jest kredyt najbardziej korzystny dla Klienta. Jeżeli chodzi o całkowitą wartość wszystkich odszkodowań przyznanych Klientowi w ciągu jednego miesiąca, bez względu na charakter incydentów, nie może ona być wyższa niż 100% miesięcznej opłaty uiszczanej przez Klienta.

Odszkodowanie zostaje przyznane poprzez odjęcie odpowiadającej mu wartości na fakturze wystawionej po odebraniu przez OVHcloud wniosku Klienta dotyczącego odszkodowania. Klient nie może żądać przywrócenia optymalnego poziomu usługi po upływie miesiąca od daty zamknięcia zgłoszenia awarii, w związku z którym mógłby ubiegać się o przyznanie odszkodowania przewidzianego w postawieniach niniejszego artykułu.

Klient nie będzie mógł w żadnym wypadku powołać się na niniejszy artykuł i zażądać wskazanych powyżej kredytów w przypadku, gdy niedostępność wynika w części lub w całości z (i) wydarzeń lub czynników niezależnych od OVHcloud, takich jak przypadki działania siły wyższej, działania osób trzecich, problem z dostępem do sieci internetowej, zakłócenia w działaniu sieci internetowej, niewłaściwe funkcjonowanie lub nieprawidłowe używanie sprzętów lub oprogramowań będących pod kontrolą Klienta (w szczególności w odniesieniu do aplikacji uruchamianych na serwerze VPS), (ii) niewywiązania się Klienta ze zobowiązań nałożonych na niego w ramach niniejszej Umowy (przede wszystkim brak współpracy przy naprawianiu awarii), (iii) złego lub niewłaściwego używania Usługi przez Klienta (zwłaszcza niewłaściwego używania VPS czy Panelu administracyjnego, itd.), (iv) zaplanowanych wcześniej prac konserwacyjnych, (v) zawieszenia działania Usługi zgodnie z warunkami opisanymi w artykule „Warunki korzystania z Usługi” niniejszej umowy lub (vi) z powodu ataków cybernetycznych czy piractwa komputerowego.

W powyższych przypadkach, z wyłączeniem punktu (iv), OVHcloud zastrzega sobie prawo do wystawienia Klientowi faktury za interwencję przeprowadzoną w celu przywrócenia dyspozycyjności, po uprzednim zatwierdzeniu przez Klienta stosownej wyceny.

Przyczyny niedostępności, a zwłaszcza stwierdzenie zaistnienia określonych powyżej przypadków wykluczających, są ustalane przez OVHcloud za pomocą wszelkich środków, między innymi na podstawie elementów systemu informatycznego OVHcloud (takich jak dane połączenia), które za jednoznacznym porozumieniem zostały uznane za dopuszczalne.

ARTYKUŁ 9: CZAS TRWANIA, CENA I FAKTUROWANIE

Cennik usługi dzierżawy oraz sposoby płatności znajdują się na stronie <https://www.ovhcloud.com>.

W momencie składania Zamówienia Klient wybiera czas trwania zamówionej Usługi („Początkowy czas trwania”). Początkowy czas trwania naliczany jest od dnia aktywacji Usługi. Po upływie Początkowego czasu trwania, umowa dzierżawy zostaje automatycznie odnawiana na następujące po sobie identyczne okresy czasowe („Okres/y odnowienia Usługi”), za wyjątkiem zmiany czasu trwania odnowionej usługi lub rozwiązania odnośnej umowy zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej lub obowiązującymi Ogólnymi warunkami korzystania z Usług.

Przy składaniu Zamówienia, jak również przy każdym odnowieniu Usługi, wystawiana jest Klientowi faktura opłacana za pośrednictwem polecenia pobrania, sposobem płatności zarejestrowanym przez Klienta. Klient zobowiązuje się do zarejestrowania ważnego sposobu płatności, wybierając spośród tych, które są dostępne.

Klient może zmienić czas trwania kolejnych Okresów odnowienia Usługi z poziomu swojego Panelu administracyjnego do 24 godzin przed końcem Początkowego czasu trwania lub obowiązującego Okresu odnowienia Usługi.

Jeżeli Początkowy czas trwania nie rozpoczyna się 1-go dnia miesiąca kalendarzowego (umowa zawiązana w trakcie danego miesiąca), cykl odnowienia Usługi zostaje dostosowany do cyklu kalendarzowego w momencie pierwszego odnowienia, w ten sposób, aby kolejne Okresy odnowienia Usługi zaczynały się 1-go dnia miesiąca kalendarzowego. *(Na przykład: Automatyczne odnowienie, po upływie Początkowego czasu trwania, Umowy podpisanej wyjściowo na okres jednego (1) roku dnia 24 maja 2017 r. oznacza przedłużenie tej Umowy na okres od 24 maja 2018 r. do 31 maja 2019 r.).*

Jeżeli Klient nie życzy sobie, aby Usługa była odnawiana po upływie Początkowego czasu trwania lub obowiązującego Okresu odnowienia Usługi („Data odnowienia”), może dezaktywować funkcję automatycznej płatności z poziomu Panelu administracyjnego.

Aby dezaktywacja opcji automatycznej płatności była skuteczna i pociągnęła za sobą rozwiązanie umowy na Usługę po upływie Początkowego czasu trwania lub obowiązującego Okresu odnowienia usługi, musi zostać wykonana z uwzględnieniem następujących warunków:

- a. W przypadku Usług odnawialnych co miesiąc, najpóźniej 19 dnia miesiąca kalendarzowego przed godziną 23:00 (czasu paryskiego),
- b. W przypadku Usług odnawialnych z częstotliwością inną, niż miesięczna (co kwartał, co semestr, rocznie, itd.), najpóźniej 19 dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego Datę

odnowienia, przed godz. 23:00, czasu paryskiego (Na przykład: W celu rozwiązania, po upływie Początkowego czasu trwania, umowy na Usługę podpisanej w czerwcu 2018 na jeden (1) rok, dezaktywacja opcji automatycznej płatności musi zostać wykonana przed 19 maja 2019, godz. 23:00, czasu paryskiego).

W przypadku dezaktywacji automatycznej płatności zgodnie ze wskazanymi powyżej warunkami, odnośna Usługa jest automatycznie usunięta, a umowa rozwiązana po upływie Początkowego czasu trwania lub obowiązującego Okresu odnowienia („Data wygaśnięcia”). Usunięte zostają również wszystkie treści i dane przechowywane przez Klienta na serwerze w ramach Usługi. Do Klienta należy podjęcie wszelkich niezbędnych środków w celu zarchiwizowania wspomnianych treści i danych przed rozwiązaniem umowy.

Klient zachowuje możliwość odnowienia Usługi do 24 godzin przed Datą wygaśnięcia, poprzez ponowne uaktywnienie funkcji automatycznej płatności lub opłacenie z wyprzedzeniem najbliższego Okresu odnowienia.

Czas trwania, jak również warunki odnowienia i odstąpienia od niektórych ewentualnych opcji lub funkcji przypisanych do Usługi, mogą różnić się od tych, które stosują się do samej Usługi. Do Klienta należy zapoznanie się z nimi.

Klient może zmienić konfigurację swojego serwera VPS w trakcie opłaconego okresu abonamentowego. W takiej sytuacji zmiana konfiguracji na wyższą jest płatna zgodnie z cennikiem obowiązującym w momencie zamawiania nowej konfiguracji, który można sprawdzić na stronie <https://www.ovhcloud.com>.

Czas udostępnienia nowej wersji jest określany przez OVHcloud na podstawie danych pochodzących z jego systemu informatycznego, które są uznane za autentyczne i w pełni skuteczne względem Klienta.

Klient odpowiedzialny jest za to, aby na jego rachunku bankowym oraz używanym przez niego sposobie płatności zawsze znajdowały się sumy gwarantujące możliwość opłacenia faktur w ustalonym terminie.

Jeżeli OVHcloud nie będzie w stanie pobrać z przypisanego do Usługi środka płatności należnej kwoty, do Klienta zostanie wysłana wiadomość e-mail z prośbą o uregulowanie w jak najkrótszym czasie nieopłaconej faktury. W przeciwnym razie Usługa zostanie zawieszona przez OVHcloud z mocy prawa za brak opłaty.

Migracja serwera VPS będzie obowiązywać od momentu wykonania operacji zmiany do dnia wygaśnięcia Usługi. Pobierana za nią opłata odpowiada różnicy pomiędzy ceną miesięczną stosującą się do aktualnego modelu VPS, a ceną nowego modelu VPS i naliczana jest w formie pro rata temporis.