

CONDIÇÕES PARTICULARES QUANTO AOS SERVIDORES DEDICADOS

Versão de 15/03/2022

A seguinte tradução apenas é fornecida a título indicativo. As partes aceitam que, em caso de conflito ou discrepância, a versão francesa prevalecerá sobre a versão traduzida.

ARTIGO 1.º – ASSUNTO

O presente documento tem por objeto definir as Condições Particulares, nomeadamente as condições de utilização e condições financeiras, aplicáveis ao serviço de subscrição de um Servidor Dedicado OVHcloud (doravante, «o(s) Serviço(s)». Completam as Condições Gerais de Serviço OVHcloud em vigor, que são aplicáveis ao Serviço. Em caso de contradição, as presentes Condições Particulares e respetivos anexos prevalecem sobre as Condições Gerais de Serviço OVHcloud.

Os termos grafados com maiúscula encontram-se definidos nas condições abaixo, ou então no Glossário acessível no site da OVHcloud.

ARTIGO 2.º – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

No quadro do Serviço, a OVHcloud põe à disposição do Cliente diferentes categorias de servidores cujas tarifas, características e configurações de base (trate-se de hardware ou software) estão descritas e acessíveis em linha, no site da OVHcloud. O Cliente beneficia igualmente de uma banda larga pública inerente, cuja capacidade, indicada no site da OVHcloud, varia em função da oferta. Tais configurações e características evoluem com regularidade. Cabe ao Cliente acompanhar estas evoluções, nomeadamente no quadro das novas Subscrições que fizer.

Antes de escolher e utilizar o seu Servidor Dedicado, o Cliente compromete-se a estudar atentamente cada configuração disponível, de modo a selecionar aquela(s) cujas características correspondam às suas necessidades. As capacidades do Serviço podem ser limitadas. Estes limites de capacidade encontram-se indicados no site da OVHcloud.

Os servidores subscritos junto da OVHcloud beneficiam de um endereço IPv4 público fixo e não transferível a eles associado. Estes últimos continuam a pertencer à OVHcloud.

Devido à elevada especificidade técnica do Serviço, a OVHcloud só se encontra sujeita a uma obrigação de meios, exceto no que se refere ao respeito dos níveis de Serviços relativos à disponibilidade da Infraestrutura e aos prazos de intervenção previstos no Contrato, situação em que a OVHcloud tem uma obrigação de resultados.

ARTIGO 3.º – SUBSCRIÇÃO E ENTREGA

A OVHcloud informa o Cliente por correio eletrónico acerca da disponibilização do seu Servidor Dedicado. Esta última ocorre num prazo máximo de quinze (15) dias a contar do pagamento efetivo da subscrição feita pelo Cliente. Passado este prazo, se a OVHcloud não tiver disponibilizado o Servidor Dedicado, o Cliente tem o direito de solicitar a anulação da transação e o reembolso das somas já pagas.

A disponibilização em linha efetiva do Servidor Dedicado determina a data inicial em que a faturação ganha efeito.

No caso de uma subscrição do Cliente suscetível de ter impacto sobre a estabilidade das infraestruturas da OVHcloud ou sobre o desempenho dos Serviços fornecidos aos outros clientes da OVHcloud (como uma saturação do espaço disponível no seio de um datacenter, por exemplo), a OVHcloud reserva-se o direito de consultar o Cliente antes de disponibilizar o Serviço, de modo a encontrar uma solução alternativa que responda às necessidades e constrangimentos de ambas as Partes.

ARTIGO 4.º – CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Generalidades

Antes de utilizar o Serviço, cabe ao Cliente tomar conhecimento de todas as suas características (nomeadamente as que se encontram descritas no site da OVHcloud), assim como das Condições de Serviço aplicáveis (nomeadamente as presentes condições de utilização), e confirmar que estas condições correspondem às suas necessidades, tendo em conta as suas atividades e análise de risco.

O Cliente deve dispor de uma ligação à Internet para se conectar à Interface de Gestão e aceder ao Serviço, e constitui-se como o único responsável pela referida ligação à Internet, nomeadamente pela disponibilidade, fiabilidade e segurança desta última.

Como os recursos de rede disponibilizados ao Cliente são mutualizados, o Cliente compromete-se a não utilizar o Serviço de um modo que prejudique os outros clientes da OVHcloud. Compromete-se, principalmente, a não utilizar de forma intensiva a banda larga pública de que beneficia. Caso isto se verifique, a OVHcloud reserva-se o direito de aplicar limitações a esta última, tal como indicado no site da OVHcloud. O Cliente pode, se desejar, subscrever opções de banda larga adicionais, de modo a beneficiar sem restrições de uma banda larga pública garantida.

O Cliente tem a possibilidade de instalar, por iniciativa própria, alguns programas no seu Servidor Dedicado. Tais instalações são feitas sob sua inteira responsabilidade. A OVHcloud não pode ser responsabilizada por um problema de funcionamento do Servidor Dedicado do Cliente na sequência das ditas instalações e das respetivas configurações.

O Cliente é o administrador do Servidor Dedicado posto à sua disposição. A este título, o Cliente confirma possuir o conjunto dos conhecimentos técnicos necessários de forma a assegurar uma administração correta dos recursos disponibilizados pela OVHcloud e de forma a realizar a salvaguarda dos dados armazenados nos referidos recursos. A OVHcloud não realiza salvaguardas dos dados e Conteúdos do Cliente. É da exclusiva responsabilidade do Cliente efetuar qualquer operação (salvaguarda, transferência para um serviço terceiro, Snapshot, etc.) necessária à conservação dos seus Conteúdos, tendo em conta a natureza dos referidos Conteúdos e a sua análise dos riscos, nomeadamente em caso de interrupção do Serviço ou de operações de manutenção, de migração para versões mais recentes ou de atualização. A este título, recorde-se que a interrupção dos Serviços, seja qual for a causa (nomeadamente, rescisão do Contrato, não-renovação, falta de pagamento, interrupção de Serviços pelo Cliente, desrespeito pelas Condições de Serviço em vigor, etc.), assim como certas operações de reinstalação dos Serviços operadas pelo Cliente, acarretam a supressão automática e irreversível da integralidade dos Conteúdos (informações, dados, ficheiros, sistemas, aplicações, sites e outros elementos) reproduzidos, armazenados, alojados, recolhidos, transmitidos, difundidos, publicados e, de forma geral, utilizados e/ou explorados pelo Cliente no âmbito dos Serviços, incluindo as suas eventuais salvaguardas.

A OVHcloud não têm controlo sobre os Conteúdos armazenados e utilizados pelo Cliente no quadro do Serviço. A OVHcloud não pode ser responsabilizada, a qualquer título que seja, inclusivamente de forma solidária, pelos Conteúdos do Cliente e pela utilização que deles for feita no quadro do Serviço, nomeadamente transmissão, difusão a Internautas, recolha, exploração, atualização, etc.

O Cliente proíbe-se, no quadro ou a partir dos Serviços, de disponibilizar qualquer atividade ou comportamento litigioso, como trocas de tráfego (Hitleap, Jingling..), Black Hat SEO (Download, Reupload de vídeos nas plataformas de vídeo online..), Minage de Crypto-changes, Bots de jogos de vídeo, etc.

No âmbito de operações de manutenção, a OVHcloud pode ser obrigada a substituir materiais de forma a manter o Serviço em condições operacionais. Nesse caso, a OVHcloud procede à referida substituição por um material idêntico ou que apresente características equivalentes. Quando a referência do material já não se encontrar disponível (obsolescência, fim de produção e/ou de comercialização) e se revelar necessária a substituição por um material mais recente ou de configuração superior, a OVHcloud não pode garantir a compatibilidade do material de substituição com os Conteúdos (nomeadamente distribuições, sistemas, programas e aplicações) instalados pelo Cliente no âmbito do Serviço.

4.2. Distribuição

Os Servidores Dedicados disponibilizados ao Cliente pela OVHcloud não dispõem de nenhuma distribuição (ou sistema operativo) pré-instalada. Cabe ao Cliente adquirir – junto de um editor, de qualquer terceiro habilitado ou da OVHcloud – os direitos necessários à utilização da distribuição escolhida no seu Servidor Dedicado, bem como realizar os pagamentos correspondentes. A este título, a OVHcloud oferece ao Cliente várias hipóteses de distribuição no seu Site.

As versões das diferentes distribuições compatíveis com o Serviço são mencionadas no Site da OVHcloud, assim como na Interface de Gestão do Cliente, e são suscetíveis de evoluir, tal como a lista das versões compatíveis assim fornecida pela OVHcloud, em função das gamas de Serviço disponíveis.

O Cliente é o único responsável pela instalação da distribuição escolhida no seu Servidor Dedicado. A OVHcloud assegura a interoperabilidade do Serviço com as versões compatíveis das distribuições. No entanto, a OVHcloud não é responsável pelo bom funcionamento das referidas distribuições, as quais podem, nomeadamente, comportar erros, falhas, ou provocar disfunções do Serviço.

Compete igualmente ao Cliente proceder às operações de manutenção e de atualização da distribuição instalada no seu Servidor Dedicado. O Cliente assume inteira responsabilidade por isto. Em nenhum caso a OVHcloud poderá ser responsabilizada a este título, nomeadamente devido a operações (manutenção, atualização, etc.) realizadas em violação das condições de utilização e/ou de licença aplicáveis, ou devido a um problema de funcionamento do Servidor Dedicado decorrente das operações assim realizadas pelo Cliente.

Antes de operar atualizações ou upgrades de versão da distribuição instalada no seu Servidor Dedicado, o Cliente deve certificar-se da compatibilidade da evolução ou da nova versão com o Serviço e aplicar as medidas necessárias com vista a assegurar a perenidade dos seus dados.

A OVHcloud reserva-se o direito de fazer evoluir o Serviço e de exigir atualizações ou upgrades de versão da distribuição, de modo a manter a segurança do Serviço e das suas Infraestruturas. No caso de uma evolução que requeira tal atualização ou upgrade de versão, o Cliente é informado com razoável antecedência, sob reserva de situações urgentes, como riscos de segurança que necessitem de uma atuação imediata. Se a atualização ou o upgrade de versão da distribuição não forem efetuados no seguimento da solicitação da OVHcloud, esta última reserva-se o direito de interromper a conexão do Serviço do Cliente à rede.

A OVHcloud reserva-se igualmente o direito de operar qualquer atualização e/ou upgrade de versão que julgue necessários à manutenção da segurança das suas Infraestruturas.

4.3. Aplicações API, ferramentas e programas

As Aplicações API, as ferramentas e os programas disponibilizados pela OVHcloud no âmbito do Serviço devem ser utilizados em conformidade com as Condições de Serviço aplicáveis, incluindo, se for caso disso, as Condições de Produtos de Terceiros comunicadas pela OVHcloud.

O Cliente compromete-se a sempre utilizar as mais recentes versões disponíveis das Aplicações API, das ferramentas e dos programas disponibilizados pela OVHcloud.

Os Serviços podem ser utilizados e interconectados com elementos (programas, sistemas, objetos conectados, etc.) não fornecidos pela OVHcloud. O Cliente encarrega-se de adquirir os direitos necessários à utilização dos referidos elementos e de realizar os respetivos pagamentos diretamente aos terceiros interessados.

4.4. Localização

Os Centros de Dados disponíveis para a concessão de Servidores Dedicados são mencionados no Site da OVHcloud ou aquando da Subscrição.

Quando vários locais estão disponíveis, o Cliente escolhe o que preferir aquando da Subscrição.

O Cliente compromete-se a respeitar a legislação aplicável ao território no qual o seu Servidor Dedicado se encontra localizado e os seus dados armazenados.

A OVHcloud reserva-se o direito de suspender o Serviço do Cliente quando este for utilizado para uma atividade proibida no território da localização física dos equipamentos fornecidos pela OVHcloud.

No caso de endereços IP geolocalizados, o Cliente compromete-se a não utilizar o Serviço em violação da legislação aplicável no país em que o endereço IP é declarado. Caso contrário, a OVHcloud poderá ser obrigada a proceder à suspensão de qualquer endereço geolocalizado associado ao Cliente.

ARTIGO 5.º – MEDIDAS DE LUTA CONTRA O ENVIO DE SPAM A PARTIR DA REDE OVHcloud

A OVHcloud implementa um conjunto de medidas técnicas destinadas a lutar contra o envio de mensagens eletrónicas fraudulentas, bem como o envio de SPAM a partir das suas infraestruturas.

Para este fim, a OVHcloud procede a medidas de verificação do tráfego enviado para a Internet a partir do Serviço utilizado pelo Cliente com destino à porta 25 (servidor SMTP). Esta operação consiste na verificação do tráfego através de ferramentas automáticas.

Os envios não são filtrados nem intercetados, mas verificados com um intervalo de tempo de apenas alguns segundos. Estas operações são feitas em paralelo e nunca de forma frontal entre o servidor e a Internet.

A OVHcloud reserva o direito de bloquear, em certas circunstâncias, a possibilidade de envio de correio eletrónico.

Da mesma forma, nenhuma operação é executada nas mensagens eletrónicas enviadas. A OVHcloud não coloca nenhuma marcação (Tag) nas mensagens, nem altera de forma alguma as mensagens eletrónicas enviadas pelo Cliente. Nenhuma informação é armazenada pela OVHcloud durante estas operações, à exceção de dados estatísticos.

Esta operação é executada regularmente e de forma totalmente automática. Não é realizada nenhuma intervenção humana na verificação do tráfego emitido para a porta 25 (porta SMTP).

No caso de mensagens de correio eletrónico emitidas pelo Servidor do Cliente serem identificadas como SPAM ou fraudulentas, a OVHcloud informará o Cliente por correio eletrónico e procederá ao bloqueio da porta SMTP do Servidor.

A OVHcloud não mantém cópias de mensagens de correio eletrónico enviadas a partir da porta SMTP do Serviço, mesmo quando estas forem identificadas como SPAM.

O Cliente pode solicitar o desbloqueio da porta SMTP através da sua Interface de Gestão.

Qualquer nova mensagem eletrónica identificada como SPAM resultará num novo bloqueio da porta SMTP por um período de tempo superior.

A partir do terceiro bloqueio, a OVHcloud reserva-se o direito de recusar qualquer novo pedido de desbloqueio da porta SMTP.

ARTIGO 6.º – MITIGAÇÃO (PROTEÇÃO CONTRA ATAQUES DOS E DDOS)

A OVHcloud implementou uma proteção contra ataques informáticos do tipo DoS e DDoS (Ataques de Negação de Serviço), contanto que estes sejam realizados em massa. Esta funcionalidade destina-se a permitir manter em funcionamento o Serviço do Cliente durante todo o ataque.

Esta funcionalidade consiste em verificar o tráfego com destino ao Serviço do Cliente proveniente de fora da rede OVHcloud. O tráfego considerado como ilegítimo será rejeitado antes de chegar à Infraestrutura do Cliente, permitindo que os utilizadores legítimos possam aceder às aplicações oferecidas pelo Cliente apesar do ataque informático. Estas medidas de proteção não podem intervir contra ataques informáticos tais como injeção SQL, Bruteforce, exploração de vulnerabilidades de segurança, etc ...

Devido à grande complexidade do Serviço de Proteção, a OVHcloud apenas está sujeita a uma obrigação de meios. Pode acontecer que o ataque não seja detetado pelas ferramentas implementadas e que as ferramentas em vigor não permitam a continuidade do funcionamento do Serviço.

Dependendo da natureza do ataque e da sua complexidade, a OVHcloud prosseguirá com diferentes níveis de proteção de tráfego para preservar a sua infraestrutura e o Serviço do Cliente .

A mitigação apenas é ativada depois de detetado um ataque pelas ferramentas da OVHcloud. Portanto, até à ativação da mitigação, o Serviço suporta o ataque de forma frontal, o que pode levar à sua indisponibilidade.

A mitigação é ativada por tempo indeterminado e automaticamente desativada assim que a OVHcloud deixar de identificar qualquer atividade maliciosa ou tráfego ilegítimo com destino ao Serviço do Cliente.

Durante todo o período de ativação da mitigação, a OVHcloud não pode garantir a acessibilidade de aplicações do Cliente, ainda que envide todos os esforços para limitar o impacto deste ataque no Serviço do Cliente e na Infraestrutura da OVHcloud.

Se, apesar de ativação de mitigação, o ataque informático for suscetível de comprometer a integridade das infraestruturas da OVHcloud ou de outros Clientes da OVHcloud, a OVHcloud reforçará as medidas de proteção, o que pode resultar na degradação do Serviço do Cliente ou ter impacto na disponibilidade do mesmo.

Por fim, é possível que parte do tráfego gerado pelo ataque informático não seja detetada pelos equipamentos da OVHcloud e atinja o Serviço do Cliente. A eficácia da mitigação também depende da configuração do Serviço do Cliente; nesse sentido, cabe ao Cliente verificar se dispõe das competências necessárias para garantir a boa administração do mesmo.

Importa recordar que a mitigação não dispensa de forma alguma o Cliente de proceder à proteção do seu Serviço, de implementar ferramentas de segurança (por exemplo, firewall), de realizar a uma atualização regular do seu sistema, de salvaguardar os seus dados, ou ainda de garantir a segurança dos seus programas informáticos (scripts, códigos, etc.).

ARTIGO 7.º – COMPROMISSOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Quando o Serviço estiver indisponível ou conhecer disfunções da responsabilidade da OVHcloud, cabe ao Cliente contactar as equipas da OVHcloud e abrir um registo de ocorrência a partir da sua Interface de Gestão.

A OVHcloud compromete-se a assegurar os níveis de Serviço relativos à disponibilidade do Servidor Dedicado e aos tempos de intervenção e de restabelecimento, tal como descritos no Site da OVHcloud. Na eventualidade de desrespeito destes SLA, aplicar-se-ão as seguintes compensações:

Serviço	Sanções forfetárias
Disponibilidade do Servidor Dedicado: - Gama HG: 99,99% - Gama SCALE: 99,99% - Gama HIGHGRADE: 99,99% - Gama INFRA/ADVANCE: 99,95% - Gama RISE: 99,9% - Gama SO YOU START: 99,9% - Gama KIMSUF: 99,9%	Crédito de 5% do custo mensal dos Servidores Dedicados indisponíveis, por fração de trinta (30) minutos iniciada de indisponibilidade para além do SLA, no limite de 50% do referido custo mensal.
Garantia de tempo de intervenção de uma (1) hora *, Incidente de nível 1 (Hardware Servidor Dedicado)	Crédito de 5% do custo mensal do Servidor Dedicado indisponível por fração de 30 (30) minutos iniciada para além do SLA e no limite de 50 % do referido custo mensal.
Garantia de tempo de restabelecimento de uma (1) hora **, Incidente de Nível 1 (Hardware Servidor Dedicado)	Crédito de 5% do custo mensal do Servidor Dedicado indisponível por fração de trinta (30) minutos iniciada para além do SLA, até ao limite de 50% do referido custo mensal.
Garantia de tempo de intervenção de uma (1) hora *, Incidente de Nível 2 (Desempenho do Servidor Dedicado)	Crédito de 5% do custo mensal do Servidor Dedicado impactado por fração de trinta (30) minutos iniciada para além do SLA, até ao limite de 50 % do referido custo mensal.

(*) O tempo de intervenção é calculado a contar da criação do registo de ocorrência. «Intervenção» significa o tratamento do registo de ocorrência pelas equipas técnicas da OVHcloud, e não a resolução do Incidente.

(**) O prazo de restabelecimento é calculado a contar do início da intervenção. «Restabelecimento» significa unicamente o restabelecimento da disponibilidade do Servidor Dedicado indisponível ou a substituição do referido Servidor Dedicado em caso de falha, excluindo-se o restauro dos dados, sistemas e aplicações que se encontravam armazenados e/ou instalados pelo Cliente no Servidor Dedicado indisponível.

Por «**Incidente de Nível 1**» entende-se qualquer Incidente que acarrete uma indisponibilidade total dos Servidores Dedicados, bem como os incidentes materiais (falha de alimentação, falha de discos, etc.).

Por «**Incidente de Nível 2**» entende-se qualquer Incidente que acarrete uma degradação substancial do desempenho dos Servidores Dedicados, como problemas de latência, tempos de acesso prolongados, problemas de desempenho, aplicações lentas, etc.

Por «**taxa de disponibilidade mensal**» entende-se o número total de minutos do mês considerado depois da dedução do número de minutos de Indisponibilidade do mês em causa, sendo o resultado dividido pelo número total de minutos do referido mês. Para o cálculo das compensações, o tempo de indisponibilidade é calculado a partir da abertura do registo de ocorrência até à resolução da disfunção.

Por «**Indisponibilidade**» entende-se a impossibilidade de aceder ao endereço IPv4 público de um ou de vários Servidores Dedicados devido a uma falha ou a uma disfunção de um equipamento da OVHcloud (de rede ou outro). As falhas e disfunções de equipamentos da OVHcloud que não impeçam o acesso aos Servidores Dedicados não são consideradas como uma indisponibilidade.

A OVHcloud assume os compromissos de níveis de Serviço enunciados acima, sob reserva dos casos excluídos abaixo, e desde que o Cliente colabore com a OVHcloud no restabelecimento do Serviço numa situação de Indisponibilidade.

Aquando da declaração do Incidente e da criação do registo de ocorrência, o Cliente comunica à OVHcloud todas as informações úteis ao diagnóstico e à intervenção por parte da OVHcloud. O Cliente compromete-se a permanecer disponível de modo a poder colaborar com a OVHcloud assim que se revelar necessário, nomeadamente para lhe fornecer qualquer informação complementar e para proceder a todos os testes e

verificações indispensáveis. Caso seja necessário, o Cliente concede à OVHcloud acesso à sua Interface de Gestão. Se não estiver disponível ou não colaborar com a OVHcloud, o Cliente não poderá beneficiar da presente garantia.

Fica expressamente acordado que as compensações mencionadas acima constituem, para o Cliente, uma indemnização pré-estabelecida quanto ao conjunto dos prejuízos resultantes do desrespeito, por parte da OVHcloud, dos compromissos de serviço em causa. A este título, o Cliente renuncia a qualquer outra solicitação, reclamação e/ou ação.

Se uma mesma ocorrência acarretar o desrespeito de vários dos Compromissos de Níveis de Serviço descritos acima, as compensações não poderão ser cumuladas. Neste caso, aplica-se a compensação mais favorável ao Cliente. De igual forma, o montante total das compensações atribuídas no curso de um mesmo mês, no âmbito do conjunto de todas as ocorrências, não pode superar o custo total mensal do Serviço impactado.

As compensações operam-se por dedução sobre a fatura mensal, no seguimento da receção por parte da OVHcloud do pedido de compensação feito pelo Cliente. Passado um mês após o fecho do registo de ocorrência correspondente, o Cliente deixa de poder solicitar qualquer compensação.

O Cliente não poderá, em nenhuma hipótese, valer-se do presente artigo e pretender obter as compensações acima referidas no caso em que a indisponibilidade resulte, total ou parcialmente, (i) de acontecimentos ou fatores que escapem ao controlo da OVHcloud, tais como, de forma não limitativa, situações de força maior, atos de terceiros, disfunção ou má utilização de materiais ou programas a cargo do Cliente, (ii) de uma falta do Cliente quanto às obrigações que lhe são imputadas no âmbito do presente Contrato (nomeadamente, falta de colaboração na resolução de um incidente), (iii) de uma má utilização ou de uma utilização inapropriada do Serviço pelo Cliente (nomeadamente, uma má configuração da rede), (iv) de uma manutenção agendada, (v) suspensão ocorreu sob as condições estabelecidas nos Termos e Condições Gerais de Serviço, ou (vi) de atos de hacking ou de pirataria informática. Em tais casos, e sob reserva do ponto (iv), a OVHcloud reserva-se o direito de faturar ao Cliente a intervenção eventualmente realizada para restabelecer a disponibilidade. Isto será objeto de um orçamento a ser submetido à validação do Cliente.

As causas da indisponibilidade, bem como a constatação dos casos de exclusão definidos acima, são estabelecidas pela OVHcloud por todos os meios, e nomeadamente com base nos elementos do sistema informático da OVHcloud (como os dados de conexão) que, por convenção expressa, serão recebíveis.

Especifica-se que para os Servidores das gamas SCALE e HIGHGRADE, a garantia de disponibilidade de 99.99% está condicionada à configuração, pelo Cliente, da funcionalidade OLA, de forma a que isso permita prevenir uma interrupção de serviço se uma ligação de rede do servidor vier a ser interrompida. Caso contrário, a garantia de disponibilidade do serviço é de 99.95%.

ARTIGO 8.º – PREÇO, DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E RESILIÇÃO DO SERVIÇO

O preço varia em função da gama do servidor e da duração do aluguer (a «Duração Inicial») escolhidas pelo Cliente aquando da subscrição. Apenas a tarifa indicada na ordem de encomenda editada pela OVHcloud corresponde ao montante total a pagar pelo Cliente.

Aquando da subscrição, bem como em cada renovação do Serviço, uma fatura é emitida e paga por débito direto sobre o método de pagamento registado pelo Cliente. O Cliente compromete-se a registar um método de pagamento válido na sua Conta de Cliente OVHcloud, entre os métodos de pagamento disponíveis.

Cabe ao Cliente determinar com precisão a oferta que melhor responda às suas necessidades. Esta última não pode ser modificada posteriormente durante a execução do contrato.

A Duração Inicial começa no dia da disponibilização efetiva do Servidor Dedicado. Quando a Duração Inicial chega ao termo, a duração do aluguer é renovada automaticamente por períodos sucessivos de igual

duração (o ou os «Períodos de Renovação»), salvo modificação da duração de renovação ou resilição do Serviço conforme as condições previstas abaixo ou as Condições Gerais de Serviço em vigor.

O Cliente pode modificar a duração dos futuros Períodos de Renovação dos seus Serviços através da Interface de Gestão, até, no máximo, 24 horas antes do fim da Duração Inicial ou do Período de Renovação em curso.

Quando a Duração Inicial não começa no primeiro dia de um mês (início durante o mês), o ciclo de renovação do Serviço é realinhado segundo um ciclo calendário aquando da primeira renovação, de modo que os Períodos de Renovação seguintes comecem no primeiro dia de um mês. (Por exemplo: A renovação automática, no termo da Duração Inicial, de um Serviço subscrito inicialmente por um (1) ano a 24 de maio de 2019 acarreta o prolongamento do referido Serviço de 24 de maio de 2020 até 31 de maio de 2020).

Se o Cliente não desejar que a duração do aluguer de um Servidor Dedicado seja renovada no termo da Duração Inicial ou do Período de Renovação em curso («Data de Renovação»), deve desativar a funcionalidade de pagamento automático na Interface de Gestão até, no máximo, 24 horas antes do fim da Duração Inicial ou do Período de Renovação em curso.

Em caso de desativação do pagamento automático nas condições previstas acima, o Serviço em causa é automaticamente resilido e suprimido no termo da Duração Inicial ou do Período de Renovação em curso («Data de Expiração»). Já o conjunto dos Conteúdos e dados armazenados pelo Cliente no âmbito do Serviço é suprimido num prazo máximo de sete (7) dias a contar da Data de Expiração do referido Serviço. Passa-se o mesmo em caso de resilição imediata ou antecipada. Cabe ao Cliente tomar todas as medidas necessárias de modo a assegurar a conservação dos referidos Conteúdos e dados antes da resilição do Serviço.

ARTIGO 9.º – APOIO AO CLIENTE OVHcloud

9.1 Apoio ao Cliente Premium

As gamas RISE, SO YOU START e KIMSUF1 estão excluídas do âmbito de aplicação do nível de suporte «Premium».

9.2 Meios de contacto

Em derrogação expressa do artigo 5.2. (Procedimento de declaração de Incidente) das Condições Gerais de Serviço, no âmbito da gama KIMSUF1, o Apoio ao Cliente OVHcloud está unicamente disponível por abertura de um registo de ocorrência, feito a partir da Interface de Gestão. As chamadas para o Apoio ao Cliente OVHcloud quanto a esta gama não são gratuitas.