

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVIDOR PRIVADO VIRTUAL

Fecha de entrada en vigor :01/11/2023

La versión anterior se puede consultar aquí :

https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/9be6b63-contrat_partVPS2015-ES-1.0.pdf

CLÁUSULA 1: OBJETO

Las presentes condiciones particulares, que completan las condiciones generales de servicio de OVH, tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las cuales OVH se compromete a mantener en su plataforma el Servidor Privado Virtual del Cliente.

Las presentes condiciones particulares prevalecerán sobre las condiciones generales si existiera contradicción entre ambos documentos.

CLÁUSULA 2: MEDIOS

En el marco del suministro del Servicio, OVH pone a disposición del Cliente un Servidor Privado Virtual que dispone de recursos dedicados (particiones de disco duro) y de recursos generales (RAM y procesador) correspondientes al Servidor Anfitrión y que están compartidos por los diferentes Servidores Privados Virtuales instalados sobre este último. Debido a la alta tecnología del Servicio, a OVH no se le podrá exigir más que una obligación de medios.

La plataforma servidor de OVH donde estará instalado el Servidor Privado Virtual es accesible por el Cliente así como para el público a través de Internet. Durante cada período de alquiler del Servidor Privado Virtual, OVH pone a disposición del Cliente los medios de comunicación que le permiten acceder al Servicio.

CLÁUSULA 3: SOPORTE TÉCNICO

En caso de fallo de funcionamiento del Servicio que sea responsabilidad de OVH, el Cliente dispone de la posibilidad de ponerse en contacto con el servicio de Incidencias de OVH, cuya información de contacto es accesible a través de www.ovh.es/. Paralelamente, para toda consulta técnica relativa a la utilización del Servicio, OVH ofrece a los usuarios la posibilidad de dirigirse al foro que se encuentra accesible en la dirección <http://foros.ovh.es/> o de comunicarse entre usuarios a través de la lista de difusión (mailing list) dedicada al Servicio: vps@ml.ovh.net

CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE LA REALIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES

OVH pone a disposición del Cliente diferentes configuraciones de Servidores Privados Virtuales, cuya descripción se encuentra accesible a través de <http://www.ovh.es/>.

OVH invita al Cliente a que analice atentamente cada configuración antes de validar su pedido. Es su responsabilidad definir la configuración y el sistema operativo susceptibles de responder lo mejor posible a sus expectativas y necesidades.

A partir de la validación de su pedido por OVH, ésta enviará por correo electrónico los códigos de acceso que le permitirán conectarse al Servidor Privado Virtual. OVH también recuerda que todo Servidor Privado Virtual alquilado a OVH goza de una dirección IP V4 fija geolocalizada conforme a la localización física del Servidor Privado Virtual.

El Servidor Anfitrión así como el Servidor Privado Virtual alquilado por el Cliente son propiedad de OVH.

En el marco del presente contrato, el Cliente es el único administrador de su Servidor Privado Virtual. OVH no interviene en ningún caso en la administración del Servidor Privado Virtual del cliente.

Paralelamente, OVH se encarga de la administración de la Infraestructura material y de red así como de la administración de los Servidores Anfitriones sobre los cuales están instalados los Servidores Privados Virtuales de los Clientes.

El Cliente confirma poseer el conjunto de los conocimientos técnicos necesarios que aseguran una administración correcta de un servidor informático tal como el Servidor Privado Virtual ofrecido por OVH. Igualmente, se compromete a realizar copias de seguridad de los datos que aloje en el Servidor Privado Virtual alquilado a OVH. El Cliente se compromete también a documentarse y analizar la información puesta a disposición por OVH y relativa al servicio VPS.

El Cliente por sí mismo tiene la posibilidad de instalar software sobre el Servidor Privado Virtual. Estas instalaciones se hacen bajo su completa responsabilidad y OVH no podrá ser considerado responsable de un defecto del funcionamiento del Servidor Privado Virtual como consecuencia de estas instalaciones.

OVH se reserva el derecho a filtrar ciertos puertos considerados sensibles para la preservación de la Infraestructura. Así mismo, el Cliente reconoce las limitaciones establecidas sobre los flujos UDP/ICMP.

En el marco del Servicio, el Cliente dispone de la facultad para modificar la configuración de su Servidor Privado Virtual según los modelos preestablecidos por OVH. Para ello, debe contratar desde su Interfaz de Gestión la configuración a la que desea migrar su Servidor Privado Virtual. Esta modificación será efectiva en las horas posteriores al pedido.

En el marco del Servicio, el ancho de banda garantizado es de 100 Mbps (cien megabits por segundo) y el tráfico saliente contabilizado en el puerto del switch está limitado a un volumen de 10 TB (diez terabytes) al mes. Este cálculo se realiza considerando tanto el tráfico intra OVH como para el tráfico fuera de la red de OVH. En cuanto el volumen de tráfico mensual sobrepase el volumen definido mensualmente, el ancho de banda asociado al Servicio está limitado a 1 Mbps (un megabit por segundo) hasta la fecha de la renovación mensual.

Las modalidades de facturación aplicables al cambio de configuración son definidas por la cláusula 13 de las presentes Condiciones.

El Servicio está basado en las tecnologías de virtualización. En consecuencia, el Cliente reconoce que OVH no puede garantizar las demandas de Evolución.

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

El Cliente se compromete en utilizar el Servicio conforme a las buenas prácticas y su buen juicio.

CLÁUSULA 5: OBLIGACIONES DE OVH

OVH se compromete a poner todo el cuidado y diligencias necesarios para el suministro de un servicio de calidad conforme a los usos profesionales y al estado de las tecnologías.

OVH se compromete a:

5.1. Asegurar la administración de la Infraestructura de OVH y de los Servidores Anfitriones.

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

5.3. Asegurar la disponibilidad del Servidor Privado Virtual del Cliente conforme a las disposiciones de la Cláusula 11 del presente contrato. OVH se reserva la posibilidad de interrumpir el Servicio para proceder a una intervención técnica con el fin de mejorar el funcionamiento.

5.4. Intervenir en el menor plazo posible en caso de incidente que no sea a consecuencia de una mala utilización del Servidor Privado Virtual por el Cliente y siempre bajo petición de intervención de este último.

5.5. Asegurar el mantenimiento en el mejor nivel de calidad de sus herramientas conforme a las reglas y usos de la profesión.

CLÁUSULA 6: RESPONSABILIDAD DE OVH

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

- Falta, negligencia, omisión, fallo por parte del Cliente o incumplimiento por él mismo de los consejos dados por OVH;

- Falta, negligencia u omisión de un tercero sobre el cual OVH no tiene ningún poder de control de vigilancia;
- Fuerza mayor, suceso o incidente ajeno a la voluntad de OVH;
- Parada del Servicio en caso de que se produzca alguna de las circunstancias expuestas en la Cláusula 7 de las presentes condiciones;
- Divulgación o utilización ilícita de la contraseña entregada de manera confidencial al Cliente;
- Deterioro de la aplicación;
- Mala utilización de los terminales por el Cliente o por sus Clientes;
- Destrucción parcial o total de las informaciones transmitidas o almacenadas como consecuencia de errores imputables directa o indirectamente al Cliente;
- Intervención en el Servicio por un tercero no autorizado por el Cliente.

OVH se reserva el derecho a interrumpir el Servicio si el Servidor Privado Virtual del Cliente constituye pone en riesgo el mantenimiento de la seguridad de la Infraestructura de OVH, particularmente en caso de hack del Servidor Privado Virtual del Cliente o de detección de un fallo en la seguridad del sistema.

OVH informará, con una antelación razonable y en la medida de lo posible, al Cliente señalándole la naturaleza y la duración de la intervención, con el fin de permitirle tomar las disposiciones y medidas que considere oportunas. OVH se compromete a restablecer la conexión bajo reserva de que el Cliente proceda a las intervenciones adecuadas y requeridas para la corrección del hecho causante de esta situación. Sin embargo, en caso de incumplimiento repetido o que revista especial gravedad, OVH se reserva el derecho de no restablecer el Servicio de Servidor Privado Virtual del Cliente.

OVH no puede, bajo ningún concepto y en ninguna circunstancia, ser considerado como responsable del contenido de las informaciones, del sonido, del texto, las imágenes, los elementos de forma, datos accesibles sobre los sitios albergados sobre el Servidor Privado Virtual del Cliente, transmitidos o puestos en línea por el Cliente.

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

OVH no efectúa ninguna copia de seguridad específica de los datos almacenados en el Servidor Privado Virtual del Cliente.

En consecuencia, le incumbe al Cliente tomar todas las medidas necesarias para la copia de seguridad de sus datos en caso de pérdida o de deterioro de los datos confiados, cualquiera que sea la causa, incluidas aquellas no recogidas en las presentes condiciones.

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

CLÁUSULA 7: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

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

OVH HISPANO S.L

CIF: B-83834747. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 19.514, folio 74, sección 8, hoja M-342678, inscripción: 1ª

7.2. El Cliente se compromete a suministrar informaciones válidas que permitan su identificación: apellidos, nombre, organización, si fuera el caso, dirección postal, número de teléfono y correo electrónico. OVH se reserva la posibilidad de solicitar documentos justificativos de los datos anteriores, en cuyo caso, el cliente los debe transmitir en un plazo de 72 horas desde la solicitud de OVH. A falta de justificantes, OVH se reserva la posibilidad de suspender los servicios del Cliente. La solicitud de OVH puede concernir a los diferentes sitios alojados por el Cliente en el Servidor Privado Virtual.

7.3. El Cliente actúa como entidad independiente y asume en consecuencia los riesgos y los peligros de su actividad. El Cliente es el único responsable de los servicios y sitios de Internet alojados en su Servidor Privado Virtual, del contenido de las informaciones transmitidas, difundidas o recogidas en ellos, de su explotación y su actualización, así como de todo fichero, particularmente los ficheros de direcciones.

El Cliente tiene la calidad de alojador en el sentido de las disposiciones del artículo 16 de la Ley 34/2002, de 11 de junio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, a cuyo tenor “Los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que: a) no tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o b) Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos”.

En este sentido, OVH solo proporciona al Cliente el acceso a su Servidor Privado Virtual que le permite almacenar sus datos y los de sus clientes.

7.4. El Cliente se compromete, particularmente, a respetar los derechos de terceros, los derechos de las personas, los derechos de propiedad intelectual, tales como derechos de autor, así como los derechos de propiedad industrial, tales como patentes o marcas. En consecuencia, OVH no podría ser considerada, en ninguna circunstancia y bajo ningún concepto, como responsable del contenido de las informaciones transmitidas, difundidas o recogidas por el Cliente, de su explotación y de su actualización, así como de todo fichero, particularmente los ficheros de direcciones.

El Cliente tiene prohibido poner a disposición del público a través de los sitios albergados en su Servidor Privado Virtual ficheros o enlaces de tipo hipertexto que conculquen, particularmente, los derechos de propiedad intelectual de terceros.

Al Cliente se le prohíbe utilizar el Servicio para la colocación de servicios de desbloqueo que tienen por finalidad permitir la carga de gran cantidad de ficheros en las plataformas de alojamiento.

El Cliente se compromete a adquirir toda licencia necesaria si recurre a software de terceros en el momento del uso del Servicio.

OVH puede sólo advertir al Cliente sobre las consecuencias jurídicas que podrían emanar de actividades ilícitas sobre el Servidor Privado Virtual y se exime de toda responsabilidad solidaria sobre la utilización de los datos puestos a disposición de los internautas por el Cliente.

Lo mismo es aplicable si se demuestra que el Cliente utiliza la técnica del spamming en la red de internet; comportamiento que conllevará la interrupción del Servicio sin previo aviso y la resolución de las presentes condiciones.

Al Cliente también se le prohíbe toda actividad de intrusión o de tentativa de intrusión a partir del Servidor Privado Virtual (a título no exhaustivo: escaneo de puertos, sniffing, spoofing, etc.).

En estos casos, OVH se reserva el derecho a rescindir inmediatamente y de pleno derecho el contrato, con reserva expresa del derecho a reclamar daños y perjuicios a los que OVH pudiera aspirar.

7.5. El Cliente soportará solo las consecuencias del defecto de funcionamiento del Servidor Privado Virtual como consecuencia de toda utilización por los miembros de su personal o por toda persona a la que el Cliente haya suministrado su (o sus) contraseñas. Igualmente, el Cliente será el único responsable de las consecuencias de la pérdida de dicha(s) contraseña(s).

Con el fin de mantener el nivel de seguridad del Servidor Privado Virtual del Cliente y del conjunto de los servidores presentes en su Infraestructura, OVH se compromete a anunciar al Cliente, por correo electrónico, vía lista de difusión vps@ml.ovh.net, la disponibilidad de las actualizaciones de las aplicaciones cuyo mantenimiento realiza OVH, en las que se hubiera detectado un fallo de seguridad. Si la actualización de estas aplicaciones no es efectuada por el Cliente tras las solicitudes de OVH, ésta se reserva el derecho de interrumpir la conexión del Servidor Privado Virtual a Internet.

Igualmente, en caso de que OVH detectara un problema de seguridad en el Servidor Privado Virtual del Cliente, enviará un correo electrónico al Cliente, indicándole la necesidad de realizar un procedimiento de reinstalación para mantener la integridad del Servidor Privado Virtual y del conjunto de la Infraestructura. OVH se reserva el derecho de interrumpir la conexión del Servidor Privado Virtual a Internet, a la espera de la reinstalación por el Cliente de su Servidor Privado Virtual. Las manipulaciones que consisten en realizar la transferencia de los datos del sistema potencialmente pirateado al nuevo sistema deben ser hechas por el cliente. OVH se compromete y limita únicamente su intervención a la instalación del nuevo sistema.

7.6. El Cliente se compromete a no enviar correos electrónicos no solicitados, o SPAM, desde su Servidor Privado Virtual en el sentido del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de junio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

El incumplimiento de esta cláusula es susceptible de provocar la suspensión del Servidor Privado Virtual y/o la anulación del presente Contrato.

7.7. El Cliente reconoce que, por razones de seguridad, ciertas funcionalidades y protocolos (tales como IRC o el intercambio de ficheros de par a par) son susceptibles de estar sometidos a limitaciones a partir del Servicio. Está prohibida la realización desde el Servidor Privado Virtual de los servicios de conexión anónima a través de proxy y de card sharing (CCcam o equivalente).

7.8. Las tecnologías de virtualización utilizadas por OVH para la gestión del Servidor Privado Virtual del Cliente no podrán en ningún caso aparecer como una obligación de resultados a cargo de OVH en cuanto a la conservación de los datos del Cliente. El conjunto de las medidas relativas a la

copia de seguridad de los datos albergados en el Servidor Privado Virtual son a cargo exclusivo del Cliente.

7.9. Le incumbe al Cliente pagar toda licencia o derecho de uso contratado a OVH. En su defecto, OVH se reserva el derecho a suspender sin previo aviso el Servicio.

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

OVH se reserva el derecho de suspender sin previo aviso el Servicio, en las condiciones previstas en la cláusula 7 de las condiciones generales de servicio de OVH, en caso de incumplimiento por el Cliente de las condiciones particulares y generales de OVH y, de manera general, del conjunto de las leyes y los reglamentos vigentes, así como derechos de los terceros.

CLÁUSULA 8: MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL ENVÍO DE SPAM DESDE LA RED DE OVH

8.1 OVH aplica una serie de medidas técnicas destinadas a luchar contra el envío de correo fraudulento, así como contra la práctica del spamming, desde su infraestructura.

Con ese fin, OVH comprueba de forma automática el tráfico enviado desde el servidor utilizado por el cliente y destinado al puerto 25 (servidor SMTP) de internet.

Los envíos no son filtrados ni interceptados, sino que son verificados con un desfase temporal de unos segundos. Estas operaciones se realizan en paralelo y en ningún caso se hacen de forma frontal entre el servidor y la red de internet.

Asimismo, no se realiza ninguna operación sobre el correo enviado: OVH no marca (no etiqueta) el correo ni modifica en modo alguno el correo enviado por el Cliente. OVH no almacena ninguna información durante estas operaciones, exceptuando datos estadísticos.

Esta operación tiene lugar con regularidad y de forma completamente 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, OVH informará al Cliente por correo electrónico y procederá a bloquear el puerto SMTP del Servidor.

OVH no conserva ninguna copia del correo enviado desde el puerto SMTP del Servidor, aunque este sea identificado como spam.

El Cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP desde su Interfaz de gestión.

Si volviera a identificarse algún correo como spam, se volverá a bloquear el puerto SMTP por una duración mayor.

A partir del tercer bloqueo, OVH se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

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

OVH 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 OVH. El tráfico calificado como ilegítimo se rechaza antes de llegar a la infraestructura del Cliente, permitiendo así que los usuarios legítimos puedan acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque informático.

Estas medidas de protección no pueden aplicarse para ataques informáticos de tipo inyección SQL, fuerza bruta, explotación de fallos de seguridad, etc.

Debido a la gran complejidad del Servicio de protección, OVH solo está sujeto a una obligación de medios, por lo que es posible que el ataque no sea detectado por las herramientas disponibles o que estas no permitan mantener la continuidad del Servicio.

En función de la naturaleza del ataque y de su complejidad, OVH procederá a distintos niveles de protección del tráfico para preservar su infraestructura y el Servicio del Cliente.

La mitigación no se activa hasta que las herramientas de OVH detectan el ataque, y lo hace por una duración mínima de 26 horas. Por lo tanto, hasta que se active la mitigación, el Servicio soporta el ataque de forma frontal, lo que puede causar que no esté disponible.

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

Durante el tiempo en que la mitigación permanezca activa, OVH no puede garantizar que las aplicaciones del cliente estén accesibles, pero se esforzará en limitar el impacto del ataque sobre el Servicio del Cliente y sobre la infraestructura de OVH.

Si, a pesar de haber activado la mitigación, el ataque informático perjudicase la integridad de las infraestructuras de OVH o a los demás clientes, OVH reforzará las medidas de protección, lo que puede provocar un deterioro del Servicio del Cliente o afectar a su disponibilidad.

Por último, existe la posibilidad de que una parte del tráfico generado por el ataque informático pudiera no ser detectada por el equipamiento de OVH y llegar al Servicio del Cliente. La eficacia de

la mitigación también depende de la configuración del Servicio del Cliente, por lo que corresponde al Cliente verificar que posee las competencias necesarias para garantizar su buena administración.

Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de securizar su Servicio, utilizar herramientas de seguridad (cortafuegos...), actualizar su sistema con regularidad, guardar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts, código...).

CLÁUSULA 10: GEOLOCALIZACIÓN

La elección de Datacenter o la localización de su servidor virtual es definitiva y no podrá ser modificada con posterioridad.

El Cliente reconoce y acepta que está igualmente sujeto a la legislación aplicable del territorio en el cual están instalados sus equipos.

El Cliente reconoce asimismo la facultad de OVH para suspender su servicio cuando éste sea utilizado para alguna actividad ilícita en el lugar de localización física de los equipos suministrados por OVH.

Paralelamente, en el caso de direcciones IP geolocalizadas, el cliente se compromete a no utilizar el servicio vulnerando la legislación aplicable del país en el cual la dirección IP esté declarada.

En la hipótesis de una utilización que vulnere dicha legislación, OVH podrá verse obligado a la suspensión de toda dirección geolocalizada asociada al Cliente.

CLÁUSULA 11: COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

11.1 El cliente reconoce que los Servidores Privados Virtuales de la gama SSD no se benefician del compromiso de nivel de servicio establecido en la presente cláusula.

OVH se compromete a asegurar un índice de disponibilidad mensual del 99,99% en el caso de un Servidor Privado Virtual de la gama Cloud.

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 desde la apertura del tíquet de incidencia, del acceso al Servidor Privado Virtual del Cliente, sin posibilidad para el Cliente de reiniciar dicho Servidor Privado Virtual.

Los compromisos de nivel de Servicio arriba indicados se adoptan excluyendo los casos mencionados más abajo y a condición de que el Cliente colabore con OVH en el restablecimiento del servicio en caso de No Disponibilidad.

Al declarar la incidencia y abrir el tíquet, el Cliente debe comunicar a OVH toda la información útil para el diagnóstico y la intervención de OVH. El Cliente se compromete a permanecer siempre disponible para poder colaborar con OVH cuando esta lo solicite, especialmente para proporcionarle toda información complementaria y proceder a todas las pruebas y comprobaciones necesarias. Si es necesario, el Cliente dará acceso a su Interfaz de Gestión a OVH. Si el Cliente no está disponible o no colabora con OVH, no podrá disfrutar 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 el Servidor Privado Virtual.

OVH utiliza herramientas técnicas que permiten la monitorización de los Servidores Privados Virtuales a través de, entre otros, las peticiones «ping». El presente compromiso de nivel de servicio no es aplicable cuando, debido a la configuración que el Cliente haga de su Servidor Privado Virtual, OVH no esté en condiciones de realizar estas operaciones técnicas necesarias para la monitorización de los Servidores Privados Virtuales.

11.2 Si OVH constata que el Servidor Privado Virtual está disponible y en buen estado de funcionamiento, OVH queda liberado de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente SLA. No obstante, en ese caso, OVH se compromete, a petición del Cliente, a asistirle para que pueda identificarse el origen de las dificultades experimentadas por el Cliente.

Si OVH constata una No Disponibilidad, OVH 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, el Cliente puede, excluyendo los casos enumerados más abajo, solicitar las siguientes compensaciones:

- Incumplimiento del índice de disponibilidad:

Compensación igual al 0,5% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados 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 100% de dicho importe mensual facturado.

Queda expresamente acordado que las compensaciones anteriores constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes de la inobservancia por parte de OVH de los compromisos de servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación y/o acción.

Las compensaciones se realizan mediante deducción en la factura del mes siguiente a la recepción por OVH de la solicitud de compensación del Cliente. El Cliente no podrá solicitar la aplicación del compromiso de nivel de servicio una vez transcurrido un mes desde el cierre del tíquet de incidencia

correspondiente al fallo de funcionamiento encontrado y para el que solicite la compensación prevista en los términos de la presente cláusula.

11.4 En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las compensaciones anteriormente mencionadas en caso de que la No Disponibilidad sea total o parcialmente consecuencia de:

- (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVH 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 el Servidor Privado Virtual);
- (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 del Servidor Privado Virtual o de la Interfaz de Gestión, etc.);
- (iv) mantenimiento planificado;
- (v) interrupción producida en las condiciones previstas en la cláusula 7 de las presentes condiciones;
- (vi) hack o pirateo informático.

En estos casos, y siempre que no se trate del punto (iv), OVH 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 algunos de los casos de exclusión anteriormente indicados, serán determinadas por OVH por cualquier medio, y especialmente basándose en los elementos del sistema de información de OVH (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.

CLÁUSULA 12: DURACIÓN DEL CONTRATO Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO

Por defecto, el servicio tiene por duración la prevista en el pedido y que figura en la factura emitida por OVH al Cliente.

No obstante lo anterior, el Cliente también dispone de la posibilidad de contratar el Servicio mediante la suscripción de un abono con arreglo a las Condiciones Generales del Servicio. En este caso, el Servicio es suscrito por una duración inicial de **un (1) mes** renovable por tácita prórroga por idénticos períodos.

A través de su Interfaz de Gestión, el Cliente puede cambiar en todo momento la forma de facturación de la suscripción de su Servicio. En este caso, el Servicio es renovado por tácita prórroga para una duración de un mes renovable a partir de la fecha de expiración del Servicio inicialmente contratado.

CLÁUSULA 13: TARIFAS, MEDIOS DE PAGOS Y FACTURACIÓN

Las tarifas aplicables al Servidor Privado Virtual están disponibles a través de <http://www.ovh.es>

Sólo la tarifa indicada en la orden de pedido editada por OVH HISPANO corresponde al importe total que el Cliente deberá pagar. Toda suma debida deberá ser pagada de antemano.

Los medios de pago aceptados por OVH HISPANO en el momento de la primera orden de pedido del Servicio son: tarjeta de crédito o débito, PayPal, pago en efectivo en una sucursal del banco en que OVH HISPANO S.L.U tiene cuenta con envío del justificante de dicho ingreso, giro postal, transferencia bancaria y Cuenta OVH.

El Cliente puede realizar un cambio de configuración en el curso de un período de facturación. En este caso, la migración hacia una configuración superior será facturada al Cliente según la base tarifaria aplicable a la nueva configuración y disponible a través de www.ovh.es.

Si la Cuenta OVH del cliente dispone de un saldo superior o igual al importe de la factura para la Evolución de configuración, esta cantidad será automáticamente cobrada de su Cuenta OVH.

En defecto de un saldo positivo, OVH procederá al cobro de dicha factura a través de uno de los medios de pago grabados y asociados a su Cuenta OVH.

Si OVH no pudiera cobrar el importe de dicha factura a través de un medio de pago asociado a la Cuenta OVH, se procederá al envío de un mail al Cliente instándole a saldar lo antes posible la cantidad de la factura pendiente. En su defecto, el Servicio será suspendido con pleno derecho por parte de OVH por impago.

La Evolución comprende desde la fecha de la operación hasta la fecha de expiración del Servicio. Será facturada por la diferencia entre la tarifa mensual aplicable al modelo VPS actual y la tarifa aplicable al nuevo modelo VPS a prorrata temporis.

Cualquier opción suscrita en el marco del Servicio será facturada de forma independiente según las condiciones aplicables a la opción e indicadas en el sitio web de OVH. A este respecto, su facturación podrá realizarse en el momento, mensualmente o anualmente según el tipo de opción.

CLÁUSULA 14: TRATAMIENTO DE DATOS

En el desarrollo de los servicios objeto del presente contrato, OVH, en calidad de Encargado del Tratamiento de los datos del Cliente, manifiesta que cumple con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, RDLOP), por lo que, en virtud de dicha normativa, OVH asume las siguientes obligaciones:

- OVH HISPANO, en su condición de encargado del tratamiento, únicamente tratará (alojará y conservará) los datos conforme a las instrucciones de CLIENTE, prohibiéndose expresamente su aplicación o utilización con un fin distinto al establecido en la relación que les vincula.
- No cederá o comunicará dichos datos, ni siquiera para su conservación, a terceras personas. No obstante, OVH HISPANO informa y el CLIENTE autoriza, que la totalidad o parte de los servicios sean subcontratados con su matriz en Francia OVH S.A.S, quien se compromete a almacenar los

datos personales de los ficheros de CLIENTE en términos análogos a los asumidos por OVH en este contrato.

- De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, OVH HISPANO se compromete a implementar en sus sistemas técnicos y organizativos las medidas pertinentes para la seguridad de los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal del Cliente. OVH HISPANO deberá elaborar su propio Documento de Seguridad, en el que se recojan todas las medidas legales y cumplirlo.
- Una vez finalizada la relación contractual entre OVH HISPANO y el cliente, el primero destruirá los datos de carácter personal alojados en sus servidores y no conservará en su poder ningún soporte o documento que contenga dichos datos, de conformidad con el contrato de servicios suscrito entre las partes. En ningún caso se conservará la información alojada por el cliente en los servidores. No obstante, OVH HISPANO podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.
- El Cliente queda informado de que sus datos personales serán tratados por OVH con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la prestación de servicios contratada, así como su seguimiento y facturación. El cliente puede, en todo momento, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo para ello un escrito a la sede social de OVH (C/ Princesa nº 22, 2º Dcha.; 28008 Madrid).

CLÁUSULA 15: DERECHO DE DESISTIMIENTO

Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 14 de las Condiciones Generales de Servicio, el Cliente (que conforme a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios tiene la consideración de consumidor y usuario) acepta expresamente la ejecución inmediata del servicio una vez validado su pedido. A partir de la validación del pago, el Cliente dispondrá de acceso a su Servidor Privado Virtual. Desde ese momento, y conforme a lo dispuesto en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el Cliente no podrá ejercer su derecho de desistimiento en relación con el Servicio contratado o con la renovación del mismo.

CLÁUSULA 16: FINALIZACIÓN, LIMITACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

16.2. En otros casos, el Cliente es libre de finalizar el Contrato por el simple envío de una solicitud de finalización del servicio a la siguiente OVH HISPANO, Calle Princesa 22; 2º Dcha. 28008.

16.3. El incumplimiento por el Cliente de las condiciones estipuladas en la cláusula 7 de las presentes condiciones de alquiler de Servidor Privado Virtual y, especialmente, toda actividad específicamente prohibida desde los servidores de OVH y/o todo contenido difundido específicamente prohibido en los servidores de OVH y/o susceptible de generar una responsabilidad civil y/o penal y/o susceptible de atentar contra los derechos de un tercero,

dará derecho a OVH de desconectar y/o interrumpir sin demora y sin aviso previo los servicios del Cliente y de rescindir inmediatamente y con pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a daños y perjuicios a los cuales OVH pudiera aspirar.

16.4. Una vez finalizado este contrato por cualquier causa, el Servidor Privado Virtual del Cliente, así como los datos que pudiera haber almacenados en él, serán eliminados.

16.5. En toda hipótesis, las medidas de restricción, limitación o suspensión son ejercidas según la gravedad y la recurrencia de una o varias faltas del Cliente comprobadas por OVH.

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

CLÁUSULA 17: DURACIÓN, PRECIOS Y FACTURACIÓN

17.1. Las tarifas y formas de pago aplicables están disponibles en el Sitio Web <https://www.ovhcloud.com>.

17.2. Durante la Contratación, el Cliente selecciona la duración inicial de la suscripción al Servicio («Duración Inicial»). La Duración Inicial comienza el día que se activa el Servicio. Al término de la Duración Inicial, el Servicio se renovará automáticamente por períodos sucesivos de la misma duración («Período(s) de Renovación»), salvo que se modifique la duración de renovación o se proceda a la baja del Servicio con arreglo a las condiciones estipuladas más abajo o las Condiciones Generales del Servicio en vigor.

17.3. Al realizar el Pedido, así como en cada renovación del Servicio, se emitirá una factura que se cargará de forma automática en la forma de pago configurada por el Cliente. El Cliente se compromete a configurar una forma de pago válida de entre las formas de pago disponibles.

17.4. El Cliente puede modificar la duración de los futuros Períodos de Renovación de sus Servicios a través de su Interfaz de Gestión, con una antelación de al menos 24 horas con respecto a la finalización de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso.

17.5. Cuando la Duración Inicial no comience el día 1 del mes natural (sino en el transcurso de un mes ya comenzado), el ciclo de renovación del Servicio se ajustará a los meses naturales en la siguiente renovación para que los sucesivos Períodos de Renovación comiencen el día 1 del mes natural. Por ejemplo: la renovación automática al término de la Duración Inicial de un Servicio contratado

17.6. inicialmente por un (1) año el 24 de mayo de 2017 implica la prolongación de dicho Servicio desde el 24 de mayo de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019.

17.7. Si el Cliente no desea que un Servicio se renueve al término de su Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Renovación»), deberá desactivar la funcionalidad de pago automático en su Interfaz de Gestión.

17.8. Para que sea efectiva y resulte en la baja del Servicio al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso, la desactivación de la funcionalidad de pago automático debe realizarse en las siguientes condiciones:

17.9. a. Con respecto a los Servicios con ciclo de renovación mensual, deberá realizarse a más tardar el día 19 del mes natural antes de las 23 h (hora de Madrid).

17.10. b. Con respecto a los Servicios con ciclo de renovación no mensual (trimestral, semestral, anual, etc.), deberá realizarse a más tardar el día 19 del mes natural anterior a su

Fecha de Renovación antes de las 23 h (hora de Madrid). Por ejemplo: para dar de baja, al término de su Duración Inicial, un Servicio contratado en junio de 2018 por una duración de un (1) año, la desactivación del pago automático deberá realizarse antes del 19 de mayo de 2019, a las 23 h (hora de Madrid).

17.11. En caso de desactivar el pago automático en las condiciones anteriormente indicadas, el Servicio en cuestión será automáticamente dado de baja y eliminado al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Expiración»), incluyendo el conjunto de Contenidos y datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de conservar dichos Contenidos y datos antes de la baja del Servicio.

17.12. No obstante, el Cliente tendrá la posibilidad de renovar el Servicio en cuestión con una antelación superior a 24 horas con respecto a su Fecha de Expiración, bien reactivando la funcionalidad de pago automático, bien abonando de forma anticipada el siguiente Período de Renovación.

17.13. La duración y las condiciones de renovación y de baja de ciertas opciones o funcionalidades que pudieran estar asociadas al Servicio pueden ser distintas de las aplicables al Servicio. Corresponde al Cliente prestar atención a las mismas.

17.14. El Cliente puede realizar un cambio de configuración de su VPS en el curso de un período de facturación. En ese caso, la Migración hacia una configuración superior será facturada al Cliente según la base tarifaria aplicable a la nueva configuración en el momento de la solicitud, y disponible en el Sitio Web <https://www.ovhcloud.com>.

17.15. 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 frente al Cliente.

17.16. 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.

17.17. Si OVHcloud no pudiera cargar el importe correspondiente en la forma de pago asociada, se enviará al Cliente un mensaje de correo electrónico invitándole a abonar lo antes posible el importe de la factura pendiente de pago. En su defecto, el Servicio será suspendido de pleno derecho por OVHcloud por impago.

17.18. La Migración se produce desde la fecha de la operación hasta la fecha de expiración del Servicio. Se facturará la diferencia entre la tarifa mensual aplicable al modelo VPS actual y la tarifa aplicable al nuevo modelo VPS, en concepto de prorrata temporis.